



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Educación

Unidad de Posgrado

**Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de
los trabajadores de la Institución Educativa Privada
“Mave School” San Juan de Lurigancho - Lima, 2019**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con
mención en Gestión de la Educación

AUTOR

Karen Ivonne BENDEZU PACÍFICO

ASESOR

Mg. María Emperatriz ESCALANTE LÓPEZ

Lima, Perú

2020



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Bendezú, K. (2020). *Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School” San Juan de Lurigancho–Lima, 2019*. Tesis para optar grado de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación. Unidad de Posgrado, Facultad de Educación, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Hoja de Metadatos complementarios

| | |
|---|--|
| Código ORCID del autor | 0000-0002-9154-8252 |
| DNI o pasaporte del autor | 447873338 |
| Código ORCID del asesor | 0000-0002-1607-1909 |
| DNI o pasaporte del asesor | 07933957 |
| Grupo de investigación | ----- |
| Agencia financiadora | ----- |
| Ubicación geográfica donde se desarrolló la investigación | Perú, Lima, Lima, San Juan de Lurigancho Coordenadas geográficas: San Juan de Lurigancho, Lima, Perú Latitud: -12.01704 Longitud: -77.00909 |
| Año o rango de años en que se realizó la investigación | Año de investigación: 2019 |
| Disciplinas OCDE | Educación http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.03.01 |

Nota: tomar en cuenta la forma de llenado según las precisiones señaladas en la web (las tablas OCDE están incluidas).
https://sisbib.unmsm.edu.pe/archivos/documentos/recepcion_investigacion/Hoja%20de%20metadatos%20complementarios_30junio.pdf



ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL N° 27-DUPG-FE-2020-TR

En la ciudad de Lima, a los 31 días del mes de agosto del 2020, siendo la 16:00 h., en acto público se instaló el Jurado Examinador para la Sustentación de la Tesis titulada: **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA “MAVE SCHOOL” SAN JUAN DE LURIGANCHO-LIMA, 2019.**, para optar el Grado Académico de **Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación.**

Luego de la exposición y absueltas las preguntas del Jurado Examinador se procedió a la calificación individual y secreta, habiendo sido **BUENO** con la calificación de **DIECISEIS (16)**

El Jurado recomienda que la Facultad acuerde el otorgamiento del Grado de Magíster en Educación a la Bach. **KAREN IVONNE BENDEZÚ PACÍFICO.**

En señal de conformidad, siendo las **16:55** horas se suscribe la presente acta en cuatro ejemplares, dándose por concluido el acto.

Dra. OFELIA SANTOS JIMÉNEZ
Presidente

Mg. MARIA ESCALANTE LOPEZ
Asesora

Mg. LUIS CHAVEZ ALVAN
Jurado Informante

Dra. FRANCIS DIAZ FLORES
Jurado Informante

Dra. TULA SÁNCHEZ GARCÍA
Miembro del Jurado

DEDICATORIA

A toda mi familia porque con sus consejos y palabras de aliento hacen de mí una mejor persona, en especial a mi madre por acompañarme en todos mis sueños y metas, por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera y a mi hijo porque su amor es mi mayor motivación.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y a sus excelentes docentes en especial a mis profesores por haber compartido sus conocimientos a lo largo de mi preparación como profesional. Gracias por la gran labor que desempeñan.

Índice General

| | Pág. |
|--|-------------|
| Dedicatoria | iv |
| Agradecimiento | v |
| Índice general | vi |
| Lista de cuadros | vii |
| Lista de figuras | viii |
| Resumen | ix |
| Abstract | x |
| CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1.1 Situación Problemática | 1 |
| 1.2 Formulación del problema | 3 |
| 1.2.1 Problema general | 3 |
| 1.2.2 Problema específicos | 3 |
| 1.3 Justificación Teórica | 4 |
| 1.4 Justificación Práctica | 5 |
| 1.5 Objetivos | 5 |
| 1.5.1 Objetivo General | 5 |
| 1.5.2 Objetivos Específicos | 5 |
| 1.6 Hipótesis | 6 |
| 1.6.1 Hipótesis General | 6 |
| 1.6.2 Hipótesis Específicos | 6 |
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO | 8 |
| 1.1 Marco Filosófico o epistemología de la investigación | 8 |
| 1.2 Antecedentes de investigación | 9 |
| 1.3 Bases Teóricas | 12 |
| 1.4 Glosario de Términos | 25 |
| CAPITULO III: METODOLOGÍA | 26 |
| 3.1 Operacionalización de variables | 26 |
| 3.2 Tipo y diseño de la Investigación | 27 |
| 3.3 Población y muestra | 28 |
| 3.4 Instrumentos de Recolección de datos | 28 |
| CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSION | 32 |
| 4.1 Análisis, interpretación y discusión de resultados | 32 |
| 4.2 Pruebas de hipótesis | 47 |
| 4.3 Presentación de resultados | 52 |
| CONCLUSIONES | 54 |
| RECOMENDACIONES | 55 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 56 |
| ANEXOS | 61 |

Lista de Cuadros

| | |
|---|----|
| Cuadro No. 01: Matriz de operacionalización de variable independiente | 26 |
| Cuadro No. 02: Matriz de operacionalización de variable independiente | 26 |
| Cuadro No. 03: Tamaño de la Muestra del estudio | 28 |
| Cuadro No. 04: Validación de instrumentos | 29 |
| Cuadro No. 05: Valores de los niveles de validación | 29 |
| Cuadro No. 06: Fiabilidad Gestión del Talento Humano – Administrativos | 30 |
| Cuadro No. 07 Estadísticos de fiabilidad | 30 |
| Cuadro No. 08 Fiabilidad Gestión Del Talento Humano – Docentes | 30 |
| Cuadro No. 09 Estadísticos de fiabilidad | 31 |
| Cuadro No. 10 Fiabilidad satisfacción laboral – docentes | 31 |
| Cuadro No. 11 Estadísticos de fiabilidad | 31 |
| Cuadro No. 12 Resultados de Encuesta a personal Administrativo. Variable Gestión del talento humano. Dimensión Comportamiento Organizacional | 32 |
| Cuadro No. 13 Dimensión Comunicación | 34 |
| Cuadro No. 14 Dimensión Compensación Laboral | 35 |
| Cuadro No. 15 Resultados de Encuesta a Docentes. Gestión del talento humano. Dimensión Comportamiento Organizacional | 36 |
| Cuadro No. 16 Dimensión Comunicación | 37 |
| Cuadro No. 17 Dimensión Compensación Laboral | 39 |
| Cuadro No. 18 Resultados de Encuesta a Docentes. Variable Satisfacción laboral Dimensión Condiciones Físicas y/o Materiales | 40 |
| Cuadro No. 19 Dimensión Beneficios Laborales y/o Remunerativos | 41 |
| Cuadro No. 20 Dimensión Políticas Administrativas | 42 |
| Cuadro No. 21 Dimensión Relaciones Sociales | 43 |
| Cuadro No. 22 Dimensión Desarrollo Personal | 44 |
| Cuadro No. 23 Dimensión Desempeño de Tareas | 45 |
| Cuadro No. 24 Dimensión Relación con la Autoridad | 46 |
| Cuadro No. 25 Matriz de correlación de las variables | 48 |
| Cuadro No. 26 Matriz de correlación de la primera dimensión | 49 |
| Cuadro No. 27 Matriz de correlación de la segunda dimensión | 50 |
| Cuadro No. 28 Matriz de correlación de la tercera dimensión | 51 |

Lista de Figuras

| | | |
|---------------|--|----|
| Figura N° 01: | Resultados de Encuesta a Docentes Variable Gestión del talento humano. Dimensión Comportamiento Organizacional | 33 |
| Figura N° 02: | Dimensión Comunicación | 34 |
| Figura N° 03: | Dimensión Compensación Laboral | 35 |
| Figura N° 04: | Resultados de Encuesta a Docentes. Gestión del talento humano. Dimensión Comportamiento Organizacional | 37 |
| Figura N° 05: | Dimensión Comunicación | 38 |
| Figura N° 06: | Dimensión Compensación Laboral | 39 |
| Figura N° 07: | Resultados de Encuesta a Docentes. Variable Satisfacción laboral. Dimensión Condiciones Físicas y/o Materiales | 41 |
| Figura N° 08: | Dimensión Beneficios Laborales y/o Remunerativos | 42 |
| Figura N° 09: | Dimensión Políticas Administrativas | 43 |
| Figura N° 10: | Dimensión Relaciones Sociales | 44 |
| Figura N° 11: | Dimensión Desarrollo Personal | 45 |
| Figura N° 12: | Dimensión Desempeño de Tareas | 46 |
| Figura N° 13: | Dimensión Relación con la Autoridad | 47 |

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School” San Juan de Lurigancho–Lima, 2019. La metodología empleada fue descriptiva correlacional. Para la recolección de datos se elaboraron dos instrumentos para ambas variables que fueron tomadas de la Escala de Satisfacción Laboral SL/SPC – Por Sonia Palma, debidamente validados y confiables para la medición y análisis de las variables en estudio. Se utilizó una muestra de 18 docentes y 06 administrativos. Los resultados indicaron que existe una relación significativamente entre la Gestión del Talento Humano y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School” San Juan de Lurigancho–Lima, entonces se concluye que la correlación es significativa y alcanza un nivel de 0.872 con un Rho de Spearman, siendo esta que corresponde a un nivel de correlación positiva alta.

Palabras clave: Gestión del Talento Humano y la Satisfacción Laboral de los trabajadores.

ABSTRACT

The present research work was carried out with the objective of determining the relationship that exists between Human Talent Management and Job Satisfaction of the workers of the Private Educational Institution "Mave School" San Juan de Lurigancho - Lima, 2019. The methodology used it was descriptive correlational. For data collection, two instruments were developed for both variables that were taken from the SL / SPC Job Satisfaction Scale - By Sonia Palma, duly validated and reliable for the measurement and analysis of the variables under study. A sample of 18 teachers and 06 administrative staff was made. The results indicate that there is a significant relationship between the Human Talent Management and the job satisfaction of the workers of the Private Educational Institution "Mave School" San Juan de Lurigancho - Lima, then it is concluded that the correlation is significant and reaches a level of 0.872 with a Spearman Rho, this being that it corresponds to a high positive correlation level.

Keywords: Human Talent Management and Labor Satisfaction of workers.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Situación problemática

En los países de Europa, la preparación del ciudadano establece un factor de donde se forman fuertes demandas sobre la labor educativa, las cuales incluyen clásicas propuestas de formación en el respeto a los derechos humanos y la paz hasta las más actuales preocupaciones por rebrotes racistas, defensa de las minorías y la protección ambiental. Pero al mismo tiempo, se busca la necesidad de mejorar las capacidades productivas de las personas las actualmente se han convertido de gran importancia en el gestar del talento humano.

El mundo del trabajo se ha vuelto complejo notoriamente y la actividad productiva se articula estrechamente con la actividad intelectual: requiriendo que la producción necesite niveles como la creatividad, la inteligencia, la selección de información; y la actividad productiva no solo desarrolle conocimientos, sino que los produce.

Debido a esto, actualmente una educación desvinculada del mundo del trabajo desde el punto de vista económico es regresiva y debilita el desarrollo integral de la personalidad individual.

Se reflejan cambios en la concepción del propio proceso de desarrollo, debido a las modificaciones en los paradigmas ya que a partir de estos se analiza el papel de la educación.

En este sentido, es importante concebir el “talento humano” y sus productos (información, creatividad, inteligencia, etc.), desde una perspectiva sistémica. Es por esto, que las personas y sus capacidades empezarán a ser consideradas como el objetivo del desarrollo y como factor central de las estrategias para lograrlo.

Tedesco (2012) manifiesta en su artículo titulado *Estrategias de desarrollo y educación: El desafío de la gestión pública* que el debate educativo en América Latina no ha alcanzado ni la prioridad ni la articulación que se visualiza en otros países. Los modelos señalados tuvieron una vigencia parcial y fueron reemplazados sin que los problemas que presentaban hubieran sido resueltos. Ha sido objeto de abundante literatura la interpretación de esta desarticulación.

No obstante, “las explicaciones tradicionales deben ser reevaluadas en función del nuevo contexto creado por la crisis y por las estrategias diseñadas para salir de ella. En este sentido, existe consenso en reconocer que la crisis no puede ser analizada como un fenómeno exclusivamente externo, es decir, independiente de los rasgos propios del estilo de desarrollo vigente en la región antes de la crisis. La revisión de las características de dichos estilos, a la luz de los resultados de la crisis, permite apreciar que uno de los rasgos más notorios del pasado ha sido la significativa distancia que ha existido entre la capacidad expresiva –entendida como capacidad para formular propuestas y resolver retóricamente los problemas– y la capacidad para producir resultados”.

A lo largo de las décadas la gestión del talento humano y la satisfacción laboral continúan siendo un reto para toda organización educativa, esto se da porque en la mayoría de organizaciones no se ha realizado un estudio que determine o identifique los factores principales por los cuales no se pueda establecer estrategias para afrontar y mejorar el presente reto.

De acuerdo a lo que manifiesta Huamani. (2015). En su artículo Impacto de la motivación en la productividad empresarial, señala que el Perú se sitúa en esta problemática, la falta de incentivos para el maestro hace que los mejores no quieran ejercer la docencia, los que acceden por una plaza docente son los que no encuentran otra opción, aunque el Minedu realiza esfuerzos para solucionar el problema salarial se ve disminuido con la creciente falta de valores y la lacra de la corrupción encarece todo esfuerzo de mejoramiento.

De manera recurrente, se ha exigido al Estado determinar las políticas, estrategias y mecanismos que garanticen el derecho a una educación de calidad para todos. Con estas exigencias se ha presentado la interrogación por la calidad, pertinencia y eficacia del trabajo docente, por su formación y las condiciones del ejercicio de su labor.

El departamento de Lima no se escapa a esta problemática, pues se observa que los directivos de las diferentes instituciones presentan problemas en cuanto a gestionar el talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de la institución educativa en mención que vienen realizando un sinnúmero de esfuerzos por dar solución a las deficiencias observadas, tanto a nivel de UGELES, instituciones, directivos a quienes se les prepara en liderazgo, para que puedan realizar un trabajo eficiente en beneficio de la educación peruana.

En la institución educativa en estudio del distrito de San Juan de Lurigancho continúa la problemática, es por ello que se abordó desde la realidad de la Institución. Por ello se planteó las siguientes interrogantes:

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Qué relación existe entre la Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School” San Juan de Lurigancho–Lima, 2019?

1.2.2 Problemas específicos

1.- ¿Qué relación existe entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School” San Juan de Lurigancho–Lima, 2019?

2.- ¿De qué manera se relaciona la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School” San Juan de Lurigancho–Lima, 2019?

3.- ¿Cómo se relaciona la compensación laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School” San Juan de Lurigancho–Lima, 2019?

1.3 Justificación Teórica

La investigación propuesta busca, mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos de Gestión del Talento Humano y la satisfacción laboral de los trabajadores, en que los contenidos resultantes son aportaciones interesantes para el saber de esta área de las ciencias administrativas en nuestro país. Por lo tanto, son referentes disponibles para auxiliar alguna otra investigación en el campo de la gestión del talento humano y el desempeño laboral.

Es pues el talento humano el dueño del conocimiento y protagonista del éxito de las Instituciones Educativas y es por ello que ha comenzado a considerarlo como su capital más importante y como una de sus tareas más decisivas la correcta administración del mismo.

No obstante, no es una tarea muy sencilla la administración de este talento ya que cada persona es un fenómeno sujeto a la influencia de variables, las diferencias entre ellas las cuales son muy diversas en cuanto a aptitudes y patrones de comportamiento.

Toma años reclutar, capacitar y desarrollar el personal necesario para la conformación de grupos de trabajos competitivos y la fuga del talento humano de la institución es muy difícil afrontarla con las mismas soluciones adoptadas para pérdida del capital o de equipamiento.

A la vez unido con un planeamiento estratégico eficaz y eficiente que este centrada en las personas que se desenvuelven dentro de la organización.

Ello le ha permitido contrastar diferentes conceptos de la gestión del talento humano en una realidad concreta de la institución educativa en donde se realizó la investigación, así como la satisfacción laboral de los trabajadores.

1.4 Justificación práctica

De acuerdo con los objetivos de estudio, sus resultados han permitido encontrar soluciones concretas a problemas de gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores, que se relacionan en los resultados de la institución educativa estudiada.

Con estos resultados esta investigación tiene importancia debido a que la gestión del talento humano y la satisfacción laboral buscan dirigir el rumbo de la dirección de la institución educativa, para llevar y orientar a la escuela en la diversidad inestable del medio, de los intereses, exigencias y valores, además es necesario que la escuela se acomode a la transformación y evolución radical, lo que implica a que el que lleve la satisfacción laboral de los trabajadores, debe comprometerse a un comportamiento moral, intelectual y funcional de sus obligaciones que dé importancia a su plana docente y administrativa llevándolos al éxito de la Institución.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Determinar la relación entre la Gestión del Talento Humano y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School” San Juan de Lurigancho–Lima, 2019.

1.5.2 Objetivos Específicos

1.- Identificar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School” San Juan de Lurigancho–Lima, 2019.

2.- Determinar la relación que existe entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School” San Juan de Lurigancho–Lima, 2019.

3.- Dar a conocer la relación que existe entre la compensación laboral y el desarrollo profesional de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School” San Juan de Lurigancho–Lima, 2019.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis General

H_a La Gestión del Talento Humano **se relaciona** con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School” San Juan de Lurigancho–Lima, 2019.

H₀ La Gestión del Talento Humano **no se relaciona** con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School” San Juan de Lurigancho–Lima, 2019.

1.6.2 Hipótesis específicas

H₁. La Gestión del talento humano **se relaciona significativamente** con la remuneración de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School” San Juan de Lurigancho–Lima, 2019.

H₀ La Gestión del talento humano **no se relaciona significativamente** con la remuneración de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School” San Juan de Lurigancho–Lima, 2019.

H₂. La gestión del talento humano **se relaciona significativamente** con la condición de trabajo de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School” San Juan de Lurigancho–Lima, 2019.

H₀: La gestión del talento humano **no se relaciona significativamente** con la condición de trabajo de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School” San Juan de Lurigancho–Lima, 2019.

H₃: La gestión del talento humano **se relaciona significativamente** con el desarrollo profesional de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School” San Juan de Lurigancho–Lima, 2019.

H₀. La gestión del talento humano **no se relaciona significativamente** con el desarrollo profesional de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School” San Juan de Lurigancho–Lima, 2019.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Marco filosófico de la investigación

El recurso más importante y valioso es el capital humano, ya que este cumple una función de generar recursos económicos hacia la organización educativa privada. Por lo tanto, es esencial estimular, cuidar, capacitar y promover al máximo al capital humano.

López y Grandío (2005) afirman: “(...), el Capital Humano constituye el recurso más estratégico, y también el más complejo de gestionar. El capital humano, esto es, el conjunto de habilidades, conocimientos y competencias de las personas que trabajan en la empresa, es una fuente incuestionable de ventajas competitivas a largo plazo” (p. 59).

Muchas organizaciones educativas privadas desconocen las estrategias y las gestiones a desarrollar hacia el capital humano, por ello que en esta investigación se está demostrando que a los empresarios de las instituciones educativas privadas se les manifiesta cómo lograr que su capital humano se sienta comprometido y logre así un mejor desempeño en sus funciones dentro de la institución.

Según Mondy y Noe (2005, p. 252), indican que la evaluación del desempeño es un sistema formal que revisa y evalúa el desempeño laboral individual o grupal. Sin embargo, es fundamental la evaluación del desempeño de capacidades cuando estos existen en una organización, el enfoque de la ED de las empresas se centra en el empleado individual. Un estudio de evaluación eficaz evalúa los logros e inicia planes de desarrollo, metas y objetivos.

Hoy en día hay que gestionar de forma correcta, ya que facilita a la organización educativa conseguir un buen clima laboral, tener motivación dentro del

personal mejorando las condiciones de trabajo que en el futuro permita al colaborador explotar sus capacidades y destrezas en sostén de los objetivos trazados por la organización educativa. Según Chiavenato (2007), afirma:

“La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes.”

El área de Gestión del talento humano debe ser considerada muy importante dentro de una organización ya que según Chiavenato (2007) “la incapacidad de una empresa para reclutar y mantener una fuerza laboral es el principal obstáculo para la producción” (p.6).

La Institución Educativa estudiada busca ser una institución líder en innovación, que forme a un hombre justo, solidario y crítico en los estudiantes y al egresar puedan tener herramientas para emprender y crear su propia empresa usando la tecnología moderna y la comunicación asertiva”.

2.2 Antecedentes de investigación

Nivel internacional

Guerrero (2012), en su tesis “*Gestión del talento humano y cultura organizacional en educación básica primaria*”, tuvo como objetivo determinar el grado de relación entre la gestión del talento humano y cultura organizacional en Instituciones de Educación Básica primaria del municipio escolar San Francisco N° 2, del Estado Zulia. La tesis es de diseño no experimental y transversal, cuantitativa, descriptiva correlacional. La población fue de 11 directivos y 85 docentes; tomando de muestra a toda la población.

La investigación concluyó que hay una relación media y estadísticamente significativa entre las variables objeto de esa investigación significando con ello que

a medida que acrecienta de manera media los valores de la variable Gestión del talento humano se acrecientan de forma media los valores de la variable y Cultura organizacional en las instituciones educativas objeto de estudio y viceversa.

Manifiesta que “existe una relación estrecha entre gestionar el talento humano con el clima organizacional ya que todo gerente debe de utilizar técnicas y conceptos de administración de personal para el mejoramiento del desempeño de los trabajadores y por ende de la productividad”.

Sánchez (2014), en su tesis *“La gerencia estratégica y la gestión del talento humano en las organizaciones educativas”*, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gerencia estratégica del director y su incidencia en la gestión del talento humano en las organizaciones educativas. La tesis corresponde al tipo de estudio descriptivo, correlacional, explicativo. La población fue de 85 personas entre personal directivo y docente, la cual se tomó en su totalidad para la muestra.

La investigación concluyó que para establecer la relación entre la gerencia estratégica y la gestión del talento humano en las organizaciones educativas, se evidenció en esta investigación que existe una alta correlación y estadísticamente significativa entre las variables, es decir que a medida que aumentan los valores de la variable gerencia estratégica aumenta de manera alta positiva los valores de la variable gestión del talento humano con los siguientes resultados: aplicando la fórmula se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0,845 a nivel de significancia de 0,001, indicando que existe una alta correlación y estadísticamente significativa entre las variables, es decir, a medida que aumentan los valores de la variable gerencia estratégica aumenta de manera alta positiva los valores de la variable gestión del talento humano.

Di-Carlo (2012), en su tesis titulada: Talento Humano en los ejes de formación docente, tuvo como objetivo caracterizar los ejes de formación por competencias esenciales para el desarrollo del talento humano de docentes en el Instituto Universitario de Tecnología de Cabimas, extensión Ciudad Ojeda. Esta tesis se enmarca en el paradigma positivista, de tipo cuantitativo, no experimenta,

descriptiva. La población fue de 81 docentes y se tomó como muestra la totalidad de ella.

Se concluyó que para el logro de ese talento humano se necesita en cada uno de estos docentes la presencia de ejes de formación, niveles de competencias y conocimientos organizacionales, formar a este personal es una responsabilidad directa de la Institución ya que, se evidencio una carencia de talento humano que entorpece la dinámica organizacional, lo cual se hace notoria en la incapacidad de gerenciar y administrar con éxito los puestos que les fueron asignados.

En los resultados obtenidos se evidencia la necesidad de un adiestramiento para personal docente que cumple funciones de tipo administrativos, lo cual permitirá incrementar los conocimientos trayendo consigo la capacidad para la toma de decisiones en cualquier situación. Esta investigación evidencia que las personas que están a cargo de una institución deben dirigir esta con la contribución de los demás trabajadores y así se lograría un trabajo eficiente. Se constituiría un engranaje donde cada uno estaría en el lugar donde logren sus mejores competencias.

Gómez, (2013). Realizó la investigación “Gestión del talento humano y el nivel de motivación laboral en docentes en la I.E. República de Colombia- UGEL N°02-2012” Tesis para obtener el grado de maestría en educación en la Universidad César Vallejo. El presente estudio tiene como objetivo principal determinar la relación de la Gestión del talento humano y el nivel de motivación en los docentes en la I.E. “República de Colombia”- UGEL N°02-2012”. La metodología aplicada en esta investigación fue descriptiva correlacional, el diseño que se aplicó fue no experimental: descriptivo-correlacional. La cual se utilizó una muestra de 76 docentes, el instrumento que se aplicó para medir ambas variables fue cuestionario de Likert. Se aplicó la validez y confiabilidad para ambos instrumentos. Finalmente concluyó que hay una baja correlación entre las variables Gestión del talento humano y la motivación laboral docentes en la I.E. República de Colombia- UGEL N°02-2012. Con un nivel de significancia de 0.05.

Nivel Nacional

Saldaña y Gisell (2015). Realizó la investigación “Gestión del Talento Humano y su influencia en el desempeño laboral en la Empresa Hipermercados Tottus SA de la provincia de Pacasmayo” Tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional de Trujillo. El presente estudio tiene como objetivo determinar de qué manera la gestión del talento humano influye en el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Hipermercados Tottus de la provincia de Pacasmayo. La metodología aplicada en esta investigación fue descriptiva-transversal, el diseño que se aplicó fue no experimental: descriptivo correlacional. La cual se utilizó una muestra de 67 colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus de la provincia de Pacasmayo, el instrumento que se aplicó para medir ambas variables fue cuestionario de Likert, se aplicó la validez y la confiabilidad para ambos instrumentos. Por consiguiente concluyó que los trabajadores poseen un desempeño general de grado medio, donde el trabajador percibe alguna relación con la entidad, con una moderada identificación y obligación hacia esta, teniendo presente que la identidad tiene calificación medio.

2.3 Bases Teóricas

2.3.1 Gestión del talento humano

2.3.1.1 Definición de gestión del talento humano

A lo largo del tiempo encontramos autores que han definido la variable gestión del talento humano, en la presente investigación se han considerado los conceptos más importantes de los presentes autores:

Chiavenato (2009). “La Gestión del talento humano es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos la planificación del recurso humano, reclutamiento, selección, capacitación y compensaciones” (p. 24). La gestión del talento humano viene ser el nombre que sustenta la administración del recurso humano, término que ha evolucionado de acciones con la visión que en las diversas etapas de la administración y en las diferentes teorías, se ha dado a la

importancia de las personas dentro de una organización. Enmarcadas en las características que definen por modernidad, las organizaciones, se han visto en la necesidad de reorientar sus políticas de gestión centrándola hacia las personas y sus talentos, razón por la cual, el concepto de ser humano se proyecta hacia un desarrollo multidimensional.

De esta manera, estarían dando apertura a la nueva cultura organizacional generando un proceso de alineación de sus equipos de trabajo, en función de la visión de la referida organización, pero en un ambiente de integración, el compromiso y la valoración del intelecto como fuente de creación de valor, en un ambiente de convivencia entre iguales, donde todos sus esfuerzos van dirigidos a un trabajo de calidad productiva.

Al respecto consideramos la propuesta de Ibáñez (2011) quien señala que la gestión del talento humano es el proceso administrativo aplicado al crecimiento y conservación del esfuerzo humano; experiencias, salud, conocimientos, habilidades y todas las cualidades que posee el ser humano como parte de la organización, en beneficio organización y del país. Resulta vital el esfuerzo humano para el funcionamiento de cualquier organización social; de esta manera, el elemento humano está dispuesto a poner en actividad su esfuerzo físico y mental, la institución marchará en forma ordenada y próspera; caso contrario se desestabilizará rápidamente.

Respecto a la gestión del talento humano, Cuestas (2015) definió como: “el conjunto de actividades que ponen en funcionamiento, desarrollan y movilizan a las personas que una organización necesita para realizar sus objetivos” (p. 276). Para ello, los directivos han tomado decisiones pertinentes para obtener, ampliar, evaluar, utilizar, retener o prescindir de los perfiles de los maestros, con la finalidad de conseguir eficiencia educativa y social. Este doble objetivo le hace asumir, responsabilidades de motivación, comunicación y participación de los participantes de la Institución, el cambio social y la gestión cultural, de tal manera que la organización cuente con un grupo humano con capacidades, conocimientos y actitudes. Es decir, que sepan, aporten y crezcan en la dirección que le interesa a

la organización, la cual debe ser compatible con los intereses de los trabajadores.

Según Chiavenato (2006), la gestión del talento humano es “un conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, capacitación, recompensas y evaluación del desempeño” (p. 34). La gestión del talento humano, es un aspecto importante, ya que el éxito de las instituciones y organizaciones depende de lo que las personas hacen y cómo lo hacen, por lo cual genera grandes beneficios invertir en las personas. De esta forma, el área de Recursos Humanos se convierte en el socio estratégico de las demás áreas, ya que tiene la capacidad de potenciar el trabajo en equipo y transformar radicalmente la organización. Tiene como finalidad el desarrollo integral de las personas individual y grupalmente, así lograr el crecimiento de la organización y/o institución.

Fernández (2009), “la administración del talento humano consiste en: La planeación, organización, desarrollo y coordinación, así también como control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directamente o indirectamente con el trabajo” (p. 34).

“Para que la organización marche bien y pueda enfrentarse con éxito a la competencia y aprovechar al máximo los recursos técnicos y materiales de que se dispone, lo cual es válido por cualquier tipo de organización, por esta razón se dice que la gestión del talento humano consiste en la planeación, organización, desarrollo, coordinación y a la vez le permite a las personas que laboran en ella alcanzar sus objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo”.

Por ende, se debe conquistar y mantener a las personas en la organización, trabajando y dando lo mejor de sí, teniendo una actitud positiva y favorable, todo esto hará que el personal permanezca en la organización.

La gestión de recursos humanos es la encargada de proporcionar un modelo organizativo con el objetivo desarrollar la organización y sus empleados, que les

permita trabajar en una cultura de trabajo, en un desempeño adecuado y armonioso fomentando la toma de decisiones, la comunicación horizontal y vertical.

2.3.1.2 Características de la gestión talento humano

Desde el diccionario de la lengua oficial se define al talento como una capacidad individual, que está vinculada a la inteligencia, en un sentido más amplio, en este trabajo considero al talento humano como aquel que necesita una organización para desarrollarse plenamente, en este caso va más allá de la inteligencia individual.

De este modo, Palavecino y Figueroa (2009) “considera al trabajador con talento, como un empleado comprometido que pone en práctica sus capacidades para obtener resultados superiores en un entorno y organización determinada. También desde un punto de vista económico, se considera al talento, y de esta manera define al empleado con talento como aquel que puede alcanzar resultados superiores dentro de una organización que lo ha motivado” (p.7). Las personas que trabajan para una organización ponen a su disposición de esta no solo su fuerza de trabajo, sino su talento, es decir, sus habilidades, aptitudes, conocimientos, destrezas, experiencias, capacidades, actitudes, etc. En ese contexto, el talento humano al estar conformado por todas esas propiedades, permite perfeccionar, mejorar o tecnificar los procesos administrativos y productivos de la organización. Dichas propiedades permiten a su vez caracterizar y diferenciar al talento humano de los demás recursos que posee una empresa.

Según Galeano (2010) el talento humano de una organización es susceptible de mejorar mediante la educación o adquisición de nuevos conocimientos, experiencia, actitudes, etc. o por descubrimiento, es decir, poner de manifiesto aptitudes, capacidades y habilidades desconocidas por el trabajador. El trabajador pone todo su talento a disposición de los objetivos de la empresa si percibe que esta actitud le es provechosa en alguna medida, no todos poseen las mismas características que los hacen hábiles o aptos para desempeñar en determinadas actividades. Todos los factores inherentes a una persona son parte de su patrimonio

personal y, por consiguiente, nadie está obligado a poner a disposición ajena sus recursos humanos sin una justa retribución y sin su pleno consentimiento.

“El talento humano se manifiesta a través de la actitud, el comportamiento y el desempeño de las personas en la empresa; por lo tanto, es intangible, pero esto no indica que no deba tener remuneración alguna por parte de la empresa, ellos dependen, de que ese talento sea o no provechosa para la organización. El talento humano tiene ciertas características que permiten identificar su naturaleza, las cuales se deben tener siempre en cuenta para la efectiva utilización del potencial humano con que cuenta una organización”.

Para Ibañez (2011) “la gestión del talento humano tiene las siguientes características: El talento humano no puede ser considerado como propiedad de la organización a diferencia de los otros recursos, los conocimientos, la experiencia, las habilidades, etc. Son particularidades del patrimonio personal” (p. 20). La experiencias, los conocimientos y las habilidades son intangibles; se manifiestan solamente a través de la conducta responsable de la persona. Si bien se presentan los servicios a cambio de una remuneración, generalmente, en algunas organizaciones sociales, se piensa que los talentos, son los que menos atención y dedicación reciben en comparación con los otros tipos de recursos. Pero en la actualidad esto ha cambiado, ya que el potencial humano es la inteligencia humana capaz de innovar, emprender, dinamizar y posibilitar un desarrollo organizacional sostenido y ejemplar, de ahí su importancia y su principal característica.

2.3.1.3 Aspectos fundamentales de la gestión del talento humano

Chiavenato (2009) establece que “la gestión del talento humano se basa en tres aspectos fundamentales: son seres humanos; están dotados de personalidad propia profundamente diferentes entre sí, tienen historias distintas y poseen conocimientos, habilidades, destrezas y capacidades indispensables para la gestión adecuada de los recursos organizacionales. Son personas y no meros recursos de la organización. Son activadores inteligentes de los recursos organizacionales: elementos impulsores de la organización, capaces de dotarla de inteligencia,

talento” (p. 32). Se entiende talento humano como la capacidad que tiene la persona de entender y comprender inteligentemente la forma en resolver una determinada ocupación, asumiendo habilidades, destrezas, experiencias y aptitudes propias de personas talentosas. No obstante, no solo entenderemos el esfuerzo o la actividad humana; sino también otros elementos o factores que movilizan al ser humano, talentos como: competencias (destrezas, conocimientos y actitudes), experiencias, motivación, interés, vocación, aptitudes, potencialidades, salud, etc.

2.3.1.4 Dimensiones de la gestión del talento humano

Para la presente investigación se tendrá en cuenta las siguientes dimensiones:

Dimensión 1: Comportamiento organizacional

Aguayo (2012) hizo una investigación sobre el comportamiento organizacional y lo define como “la comprensión, predicción y administración del comportamiento humano en las organizaciones” (p. 22). Se considera que el comportamiento organizacional investiga el impacto de los individuos, grupos y estructura que tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de que cada individuo se integre interrelacionándose buscando el conocimiento y el mejoramiento de la organización.

Según Chiavenato (2009) “el comportamiento organizacional reproduce detalladamente la interacción continua y la influencia entre las personas e instituciones en forma recíproca; es una disciplina que nació como un conjunto interdisciplinario de conocimientos para conocer el comportamiento humano de las organizaciones”.

Hellriegel y John (2009) refieren que “el comportamiento organizacional es el estudio de personas y grupos en la realidad de una institución y el estudio de los procesos y prácticas en el interior de la misma que incide en la efectividad de los individuos, los equipos y la institución”.

Según Gibson, Ivancevich, Donnelly y Konospake (2007) mencionan que “el comportamiento organizacional es el campo de estudio que se sustenta en la teoría,

métodos y principios de diferentes disciplinas para conocer acerca de las percepciones, valores, capacidades de aprendizaje de las personas mientras trabajan en grupos y dentro de la organización y para analizar el efecto del ambiente de la organización y sus recursos humanos, misiones, objetivos y estrategias”.

En base a las definiciones mencionadas se observan semejanzas entre las definiciones al expresar que el comportamiento organizacional es la interacción y relación entre personas, individuos, grupos y la organización, además los autores indican que es utilizada para aumentar la efectividad de la organización o mejorarla en el campo de estudio, aplicación de conocimiento, disciplina, entre otros.

Considero que este es el objeto práctico de estudio en esta investigación, por ende se define al comportamiento organizacional como: el estudio de lo que personas realizan en una organización, lo cual distingue a las organizaciones unas de otras, por lo cual se debe aplicar dicho conocimiento a la mejora de la organización.

Teniendo en cuenta que cada persona es un fenómeno multidimensional sujeto a las influencias que ocasionan diversas variables externas e internas de las cuales depende el comportamiento humano.

Cultura organizacional

Según Campos (2008) “cultura organizacional es toda una red de elementos que identifican y diferencian a todos los miembros de un centro laboral; formando parte de este conjunto, los hábitos de comportamiento y las reglas internas” (p. 76).

“La cultura es el pegamento social o normativo que mantiene unida a una organización. Expresa los valores o ideales sociales y creencias que los miembros de la organización llegan a compartir, manifestados en elementos simbólicos, como mitos, rituales, historias, leyendas y un lenguaje especializado. La cultura organizacional incluye lineamientos perdurables que dan forma al comportamiento”.

Se cumple funciones al transmitir sentimientos de identidad a los miembros de la organización, facilitar el compromiso, reforzar la estabilidad del sistema social y ofrecer reconocimientos para la toma de decisiones.

Normas

Según Ibáñez (2011) “las normas son procedimientos escritos de trabajo que ayudan a evitar acciones o situaciones peligrosas. Son directrices que afectan el comportamiento de los trabajadores con el fin de evitar lesiones e incidentes mediante el control de los riesgos y tienen que tener ciertas condiciones para ser eficaces” (p.205).

Esto es la primera condición para que una norma sea eficaz sin caer en el abuso, ya que el exceso de normas podrían causar confusión, produciendo un efecto perjudicial y negativo. Contribuyendo a que ninguna se cumpla. Las normas deben ser posibles porque así podrán llevarse a la práctica con todos los medios disponibles. Se debe implementar de forma correcta las normas de seguridad de la empresa ya que de esta manera se hace válida la seguridad.

Las normas diseñadas tienen que ser claras, concisas y breves para que el contenido sea fácil de comprender, refiriéndose a un tema en específico y la lectura será fácil. Una norma debe ser aceptada por quien debe cumplirla y exigirla con delimitación precisa de las responsabilidades para lograr ser eficaz.

Toda norma debe ser actualizada ya que las técnicas prosperan y los procesos varían, por ejemplo si una norma en su momento era perfectamente válida, puede dejar de serlo, quedando así inservible.

Dimensión 2: Comunicación

Según Martínez (2004) “la comunicación institucional es aquella que se realiza de modo organizado por una institución y va dirigida a las personas y grupos del entorno social donde se realiza su actividad. Su objetivo es establecer relaciones de calidad entre la institución y los públicos a los que se dirige, para darse a conocer socialmente y proyectar una imagen pública adecuada a sus fines y actividades”.

Dalton, Hoyle y Watts (2007) refieren que “la comunicación es el proceso que nos permite intercambiar información mediante un sistema común de símbolos, signos o conductas” (p. 86). Se hace necesario distinguir la comunicación institucional de las relaciones públicas, el marketing, comunicación social y la publicidad.

Relaciones humanas

Dalton, Hoyle y Watts (2007) refieren que “las relaciones humanas estudian la Interacción de las personas en ámbitos organizacionales o personales. Son las dedicadas a crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos y, fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana” (p. 94).

En el marco de una sociedad o de una comunidad los seres humanos interactúan y establecen relaciones humanas, por lo cual los vínculos creados se basan en la jerarquía y logran ser desarrollados mediante la comunicación. Toda relación humana implica, necesariamente, al menos a dos individuos. Relaciones humanas son aquellas en que a pesar de las divergencias lógicas entre las personas, hay un esfuerzo por lograr una atmósfera de comprensión y sincero interés en el bien común.

Trabajo en equipo

Ibañez (2011) “la cualidad de un equipo de trabajo es trabajar en armonía, a fin de alcanzar objetivos especializados. Significa sentir que en confianza y estar cómodo en el grupo con el que se participará en la toma de decisiones, y al hacerlo, sus miembros se solidarizarán con las necesidades y los sentimientos que se expresan libremente” (p. 62).

Dalton, Hoyle y Watts (2007) refieren que el trabajo en equipo es el que se realiza con el esfuerzo conjunto de varias disciplinas para conseguir una meta en común.

Dimensión 3: Compensación laboral

Motivación, Según Ferreiro y Alcázar (2001) la motivación es la fuerza interna que mueve a actuar a las personas. (p. 54)

Las organizaciones buscan solucionar el problema de la motivación en las organizaciones.

Según Galicia (2010), la motivación personal “se refiere al impulso que inicia, orienta y sostiene la forma de actuar, el comportamiento del personal, en relación a las metas y los objetivos de la empresa” (p. 31).

En este sentido, las personas son sensibles a los incentivos y estos juegan un papel fundamental en el adecuado desempeño de las funciones asignadas a un puesto de trabajo.

Para Robbins y Coulter (2004), la motivación es definida como “los procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo por conseguir una meta” (p.155).

Es por eso que, las motivaciones forman parte de uno de los indicadores clave de la dimensión interna de la gestión del talento humano, por cuanto se enfocan en la satisfacción de las necesidades de las personas para estas puedan alcanzar sus metas, mantener el comportamiento esperado en el trabajo y sobre todo, mostrar buenas actitudes en las tareas que ejecutan.

Reconocimiento

Según Chiavenato (2009), “Las personas esperan que se les reconozca y recompense su desempeño” (p. 30).

Esta idea sirve para que las personas perfeccionen su desempeño y se sientan satisfechas con lo que realizan; por consiguiente, la gestión del talento humano se preocupa en otorgar salarios, prestaciones e incentivos que manifiesten el reconocimiento por un buen trabajo.

Desde un enfoque de Robbins y Coulter (2004:85), sobre la estimulación, “las personas prefieren trabajos que les den la oportunidad de aplicar sus destrezas y capacidades, les ofrezca tareas variadas, libertad y retroalimentación sobre su desempeño”; debido a que estas características hacen que el trabajo provea un estímulo intelectual.

En términos generales, las organizaciones brindan un reconocimiento al personal; la motivación crea condiciones necesarias que permiten dirigir a los empleados hacia el logro de altos niveles de rendimiento, por ende con forme las

recompensas sean adecuadas y equitativas los logros de cada persona serán satisfactorios.

Satisfacción Laboral

Vélez (2007) manifiesta que “la satisfacción es el proceso que impulsa a los colaboradores actuar de diferentes maneras (...) lo cual los colaboradores deben de estar en un ambiente físico y social agradable por su estructura filosófica, por sus necesidades y experiencias” (p. 117-119).

Hulin y Dalal (2012, citado por Pecino, et al., 2015, p. 660) exponen que la satisfacción laboral se manifiesta como el resultado de la percepción psicóloga y multidimensional del trabajo, la cual incluye componentes cognitivos, emocionales y afectivos.

De acuerdo con Márquez (2001, citado por Amaro, Gonzales y Perez, 2015) la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes de los colaboradores referente al trabajo que realizan, estas actitudes se sustentan en las percepciones que tiene los colaboradores y que se simentan en creencias y valores. Y, que, las actitudes que muestran los trabajadores se relacionn con las características, y la forma de percibir que tiene cada colaborador acerca es un ambiente laboral.

Teorías relacionadas a la variable Satisfacción Laboral

En La presente investigación encontramos la siguiente teoría relacionada a la variable dependiente:

Teoría de Herzberg

Factores extrínsecos: Herzberg manifiesta en su teoría que la insatisfacción de los colaboradores estaría relacionada por los siguientes factores: las condiciones de trabajo, la remuneración, relaciones interpersonales, las políticas y la administración de la empresa y la supervisión. El autor recomienda que la base para una buena satisfacción de los colaboradores no es el aumento del salario, ni optar el mejor puesto, se debe elaborar estrategias para motivar el al personal para que tenga un comportamiento positivo, reconociendo su esfuerzo y rendimiento, los

altos directivos deben tener una comunicación adecuada con sus colaboradores para dar a conocer las experiencias de satisfacción e insatisfacción con la finalidad de elaborar herramientas que erradiquen la insatisfacción.

Factores extrínsecos: Tiene relación con la satisfacción que tienen los colaboradores de acuerdo al cargo que desempeñan y de cómo ejecutan su labor. Por consiguiente este aspecto está involucrado dentro de los sentimientos relacionados con el crecimiento profesional, es decir las oportunidades de desarrollo que le brinda la empresa, de lo que hace el personal y como realiza su trabajo.

Esto indica que “si se le brinda estas oportunidades al personal, estará interesado en desarrollar más sus conocimientos y desarrollar nuevas actividades, logrando objetivos posibles sólo en puestos con características similares, pero al no ofrecer oportunidades de desarrollo, apreciara la ausencia de satisfacción ya que sentirá que no es importante para alcanzar los objetivos y metas de la organización”.

Dimensiones de la satisfacción laboral

Beneficios Laborales y/o Remunerativos: Hacen referencia a el grado de satisfacción en relación al pago económico en relaciona la labor que se realiza, y al grado de satisfacción con respecto a los beneficios sociales.

Urquijo y Bonilla (2008) “La remuneración es el retorno monetario y no monetario entregado a los empleados como intercambio por su tiempo, talento, esfuerzo y resultados” (p.19).

Coincido con lo expuesto por los autores ya que la remuneración es la retribución monetaria por el tiempo y desarrollo de actividades que se realiza dentro de una organización.

En la Institución Educativa en estudio la remuneración es aceptada por los trabajadores, pues se paga a tiempo y es considerada indicada de acuerdo con al precio referente en el mercado.

Hidalgo, (2011) “La remuneración es aquella que está atada directamente a los resultados. Hasta ahora, hemos hablado de estrategias de pago que retribuyen

a las personas sobre la base de tres elementos: Conocimientos, desempeño y resultado” (p. 204).

Condición de Trabajo: Castro y Paz (2007) “manifiesta que la condición de trabajo son las circunstancias físicas en las que el empleado se encuentra cuando ocupa un cargo en la organización” (p.121). En la Institución Educativa en estudio la condición de trabajo es un factor importante, de esto depende la satisfacción y seguridad de los trabajadores en la organización educativa.

Según Pérez y Merino (2010) “la condición de trabajo se refiere a la calidad, la seguridad y la limpieza de la infraestructura, entre otros factores que inciden en el bienestar y la salud del trabajador”.

Desarrollo Profesional: Castro y Paz (2007) “es la educación tendiente a ampliar, desarrollar y perfeccionar al hombre, para su crecimiento profesional en determinada carrera en la empresa o para que sea más eficiente y productivo en su cargo” (p.140).

Coincido con lo expuesto por los autores, pues el desarrollo profesional de los trabajadores se da gracias a una amplia educación con el objetivo de mejorar su desempeño y productividad.

En la Institución Educativa en estudio el desarrollo profesional ayuda a que los trabajadores puedan desarrollar nuevas capacidades y de esa manera poder ascender a plazas en las cuales pueda poner en práctica lo aprendido.

Desarrollo Personal: Opciones que el trabajador posee al realizar sus actividades y sentirlas como significativas para su autorrealización.

Desempeño de Tareas: percepción de valor con respecto a las tareas laborales cotidianas.

Relación con la Autoridad: La forma en como el colaborador se siente con respecto al líder y las actividades laborales.

Relaciones Sociales: El grado de bienestar y satisfacción acerca de las relaciones dentro del trabajo.

2.4 Glosario de Términos

Gestión del talento humano

Se refiere al proceso que desarrolla e incorpora nuevos integrantes a la fuerza laboral, y que además desarrolla y retiene a un recurso humano existente.

Motivación

Fuerzas internas y/o externas (cosas materiales, retribucion economica, ganas de superacion, etc.) que empujan a las personas a cumplir con los objetivos establecidos.

Motivación Extrínseca

Fuerzas que vienen desde el exterior e influyen en una persona para realizar o cumplir las cosas que se les a enmendado.

Motivacion Intrínseca

Fuerzas que nacen desde el interior de uno mismo que hacen actuar a una persona de acuerdo a su personalidad.

Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales es la interacción que se mantiene en el entorno, las primeras relaciones establecidas han sido con nuestro núcleo familiar, posterior a ello con los amigos centros de educación, recreación, etc.

Satisfacción laboral

Peiró (1984, citado por Pecino, et al., 2015, p. 660) la satisfacción laboral resulta del conjunto de comportamientos y actitudes que los colaboradores tienen con relacion hacia el trabajo y todos los factores que subyacen a este.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Operacionalización de variables

Cuadro N° 01: Operacionalización de Variable X: Gestión del Talento Humano

| Definiciones | | Dimensiones | Indicadores |
|--|---|-------------------------------|------------------------|
| Conceptual | Operacional | | |
| Chiavenato, (2009) señala que: “es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las “personas” o los recursos humanos, como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño” (p.47). | Proceso administrativo aplicado al incremento y preservación del esfuerzo humano; experiencias, salud, conocimientos, habilidades y todas las cualidades que posee el ser humano como parte de la organización en propio beneficio. | Comportamiento organizacional | Cultura organizacional |
| | | | Normas |
| | | Comunicación | Relaciones Humanas |
| | | | Trabajo en equipo |
| | | Compensación Laboral | Motivación |
| | | | Reconocimiento |

Fuente. Elaborado por la investigadora Karen Bendezú

Cuadro N° 02: Operacionalización de Variable Y: Satisfacción Laboral

| Definiciones | | Dimensiones | Indicadores |
|---|--|--|--------------------------|
| Conceptual | Conceptual | | |
| Locke (1996) nos dice que la satisfacción laboral se define como el “estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona”. | La satisfacción laboral está definida como el conjunto de percepciones que tienen los trabajadores sobre el trabajo, la tarea, la línea de mando, en relación a que tan bien se siente con ello. | Condiciones Físicas y/o Materiales | -Ambiente físico laboral |
| | | Beneficios Laborales y/o Remunerativos | - Beneficios sociales |
| | | Políticas Administrativas | -Normas institucionales |
| | | Relaciones Interpersonales | -Interacción |
| | | Desarrollo Personal | -Autorrealización |
| | | Desempeño de Tareas | -Valoración |
| | | Relación con la Autoridad. | -Apreciación valorativa |

Fuente. Elaborado por la investigadora Karen Bendezú

3.2 Tipo y diseño de la investigación

El tipo de investigación es básica. Según señala Marín (2008) “denomina la investigación pura, teórica dogmática. Se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él, la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, sin contrastarlos con ningún aspecto práctico”.

El diseño de investigación utilizado en esta investigación es no experimental de corte transversal.

Según Lilia Bermúdez y Luis Rodríguez (2013). Las investigaciones desarrolladas bajo este tipo, el investigador no tienen ningún control sobre las variables que en ella intervienen. (p.120)

El diseño de la investigación es no experimental ya que no se manipulara las variables dentro de la presente investigación y de corte transversal porque se investigara en un determinado tiempo.

El nivel en la presente investigación es de nivel “Descriptivo y correlacional”. Según Hernández (2012) “la investigación descriptiva se efectúa cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad y la investigación correlacional, es aquel tipo de estudio que persigue medir el grado de relación existente entre dos o más conceptos o variables”.

Es descriptiva porque identifica y describe las dimensiones de las variables: Gestión del Talento Humano y Satisfacción Laboral que se presentan en esta investigación.

Es correlacional porque permite conocer el grado de relación, comportamiento y dimensiones entre las variables: Gestión del Talento Humano y Satisfacción Laboral. De la misma manera conocer el comportamiento de cada dimensión de una variable con la dimensión del comportamiento de la otra variable.

Es Descriptivo ya que “trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta” (Tamayo, 2015. p.52).

Es correlacional ya que “describen relaciones entre dos o más variables en un momento determinado” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014. p.158).

3.3 Población y muestra de estudio

La población estuvo constituida por los directivos, administrativos de la Institución Educativa Privada “Mave School” San Juan de Lurigancho–Lima, 2019.

Fue considerada toda la población para la muestra que estuvo definida de la siguiente manera:

Cuadro N° 03: Tamaño de la población

| ESTRATOS | Total |
|--------------------|--------------|
| Personal Directivo | 18 |
| Administrativos | 06 |
| TOTAL | 24 |

Fuente. CAP de la I.E. Mave School.

Para elegir el tamaño de la muestra se utilizó el muestreo no probabilístico.

3.4 Instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta, que es una técnica de recolección de datos más usadas, como lo señala Hernández, Fernández y Baptista (2014).

En la presente investigación se aplicó un cuestionario constituida en 2 partes, es decir por cada variable, las cuales son gestión del talento humano y satisfacción laboral, podemos encontrar en ambos los ítems de las dimensiones que describen cada variable.

Para la segunda variable es una escala acerca de la satisfacción laboral SL-SPC por Sonia Palma, está compuesta por 36 ítems que evalúan siete dimensiones

de la satisfacción laboral: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.

Este instrumento de investigación se aplicó a personal administrativo y directivos de la institución educativa en estudio.

3.4.1 Validación de los instrumentos por Juicio de Expertos

Para este procedimiento se realizó la evaluación de Juicio de Expertos, que se recurrió la opinión de dos Doctores y 01 magister en Educación, quienes determinaron la pertinencia muestral del ítem de los instrumentos.

Los expertos consideraron la existencia de una estrecha relación entre los criterios y objetivos del estudio y los ítems con componentes de los instrumentos de recopilación de datos. Para ello, emitieron los resultados que se muestran en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 04: Validación de instrumento

| EXPERTOS | % |
|--------------------|----------|
| Dra. Ada Gallegos | 95% |
| Dra. Ofelia Santos | 95% |
| Mag. Luis Chavez | 95% |
| Total | 95% |

Fuente. Fichas de validación de los instrumentos.

Los valores resultantes indicada por los expertos, en cuanto a la resolución de problemas de regularidad, equivalencia y cambio, para determinar el nivel de validez, son comprendidos en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 05: Valores de los niveles de validez

| VALORES | NIVELES DE VALIDEZ |
|----------------|---------------------------|
| 81 – 100 | Excelente |
| 61 – 80 | Muy bueno |
| 41 – 60 | Bueno |
| 21 – 40 | Regular |
| 0 – 200 | Deficiente |

Fuente. Ficha de Validación de los instrumentos de Recolección de datos.

Dada la validez de los instrumentos por Juicio de Expertos se obtuvo el valor de 95%, se puede deducir que el cuestionario sobre las variable estudiada tiene un nivel de validez excelente por encontrarse dentro del rango 81- 100 en valores.

3.4.2 Confiabilidad de los instrumentos

Cuadro N° 06: Fiabilidad Gestion Del Talento Humano – Administrativos

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|---|-------|
| Casos | Válido | 6 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 6 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Cuadro N° 07: Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,891 | 30 |

Fuente. SPSS 25

Interpretación: De acuerdo con los resultados del análisis de fiabilidad que es 0, 891 y según el rango de la tabla categórica, se determina que el instrumento de medición es de consistencia muy alta.

Cuadro N° 08: Fiabilidad Gestion Del Talento Humano – Docentes

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 18 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 18 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Cuadro N° 09: Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,956 | 30 |

Fuente. SPSS 25

Interpretación: De acuerdo con los resultados del análisis de fiabilidad que es 0,956 y según el rango de la tabla categórica, se determina que el instrumento de medición es de consistencia muy alta.

Cuadro N° 10: Fiabilidad satisfaccion laboral – docentes**Resumen de procesamiento de casos**

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 18 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 18 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Cuadro N° 11: Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,791 | 36 |

Fuente. SPSS 25

Interpretación: De acuerdo con los resultados del análisis de fiabilidad que es 0,791 y según el rango de la tabla categórica, se determina que el instrumento de medición es de consistencia muy alta.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis, Interpretación y discusión de los resultados

A continuación, se presentan los resultados correspondientes al cumplimiento del objetivo principal e hipótesis principal planteado para el estudio. El análisis de datos se aplicará en las técnicas estadísticas descriptiva e inferencial; en media, desviación estándar y la correlación de Spearman. El procesamiento de datos se realiza a través de Software, Excel, para la elaboración de base de datos y para el procesamiento estadístico de la prueba de hipótesis el software SPSS-25.

Encuesta a Personal Administrativo

VARIABLE: Gestión del Talento Humano

DIMENSIÓN: Comportamiento Organizacional

Cuadro N° 12

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | CASI NUNCA | 1 | 16,7 | 16,7 | 16,7 |
| | A VECES | 2 | 33,3 | 33,3 | 50,0 |
| | CASI SIEMPRE | 2 | 33,3 | 33,3 | 83,3 |
| | SIEMPRE | 1 | 16,7 | 16,7 | 100,0 |
| | Total | 6 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente. Datos procesados mediante el software SPSS 25.

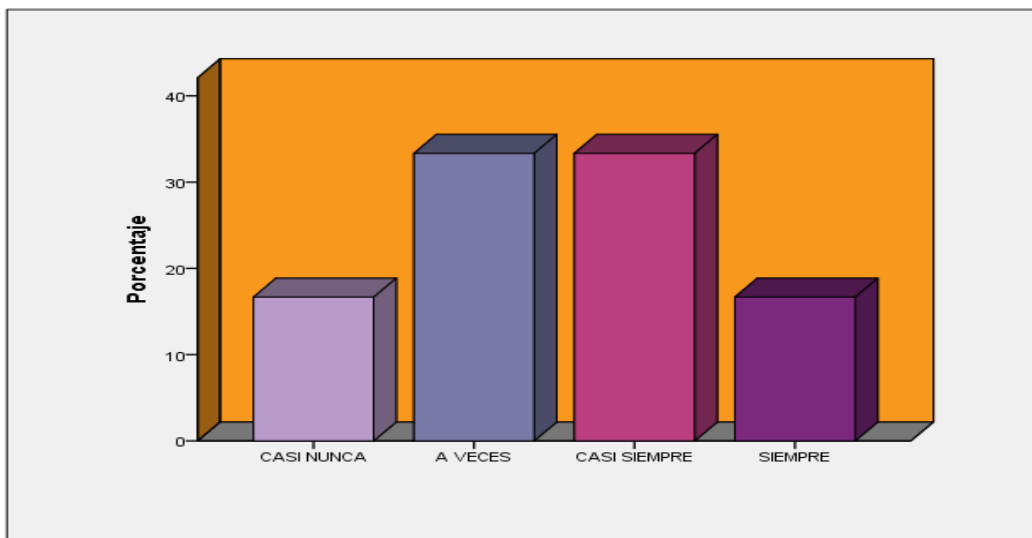


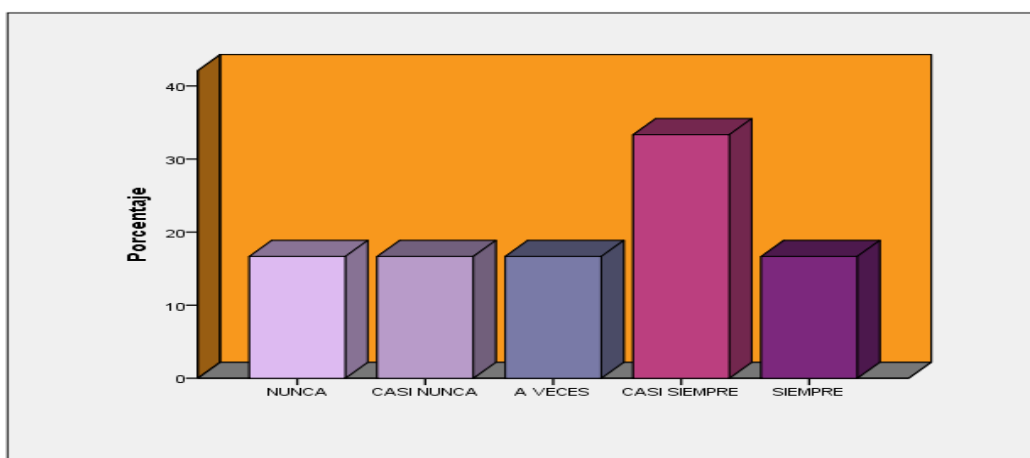
Figura N° 01.

Interpretación: De acuerdo al cuadro estadístico y a la figura, se evidencia un total de 6 administrativos de la Institución Educativa Particular Mave School de San Juan de Lurigancho, representando que el 33,3% señala que a veces la Institución tiene una misión clara, la visión de la institución genera entusiasmo y motivación entre nosotros, tiene una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro, existe flexibilidad para pedir permiso y faltar a trabajar, existe flexibilidad para pedir permiso y faltar a trabajar, respetan el reglamento interno, en la institución se generan alternativas para la solución de problemas, existe confianza entre compañeros, los directivos comparten espacios para tomar decisiones importantes, se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización, el 33,3% señala que casi siempre, el 16,7% señala que casi nunca y el 16,7% señala que siempre.

DIMENSIÓN: Comunicación**Cuadro N° 13**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | NUNCA | 1 | 16,7 | 16,7 | 16,7 |
| | CASI NUNCA | 1 | 16,7 | 16,7 | 33,3 |
| | A VECES | 1 | 16,7 | 16,7 | 50,0 |
| | CASI SIEMPRE | 2 | 33,3 | 33,3 | 83,3 |
| | SIEMPRE | 1 | 16,7 | 16,7 | 100,0 |
| | Total | 6 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente. Datos procesados mediante el software SPSS 25.

**Figura N° 02**

Interpretación: De acuerdo al cuadro estadístico y a la figura, se evidencia un total de 6 administrativos de la Institución Educativa Particular Mave School de San Juan de Lurigancho, representando que el 33,3% señala que casi siempre mantienen comunicación permanente con sus compañeros, con los directivos, otros trabajadores de la institución y los padres de familia, sostienen relaciones de cooperación y armonía con los diferentes estamentos de la institución, los directivos contribuyen a la solución racional de las situaciones conflictivas que se presentan en las diversas esferas de la actividad institucional, los directivos evitan conflictos personales y si se presentan lo resuelve de manera pronta y amigable, participan en equipos de investigación, deportivo y recreativo, cumplen en forma oportuna los

compromisos derivados de participación en esos grupos, hasta la fecha, las técnicas de comunicación interpersonal son la clave del éxito, emplean la modulación y el volumen de voz para reforzar la comunicación, están satisfechos con la comunicación existente, sienten que se comportan muy bien en la mayoría de las conversaciones, el 16,7% señala que nunca, el 16,7% señala que casi nunca, el 16,7% señala que a veces y el 16,7% señala que siempre.

DIMENSIÓN: Compensación Laboral

Cuadro N°14

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | NUNCA | 1 | 16,7 | 16,7 | 16,7 |
| | CASI NUNCA | 1 | 16,7 | 16,7 | 33,3 |
| | A VECES | 1 | 16,7 | 16,7 | 50,0 |
| | CASI SIEMPRE | 1 | 16,7 | 16,7 | 66,7 |
| | SIEMPRE | 2 | 33,3 | 33,3 | 100,0 |
| | Total | 6 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente. Datos procesados mediante el software SPSS 25.

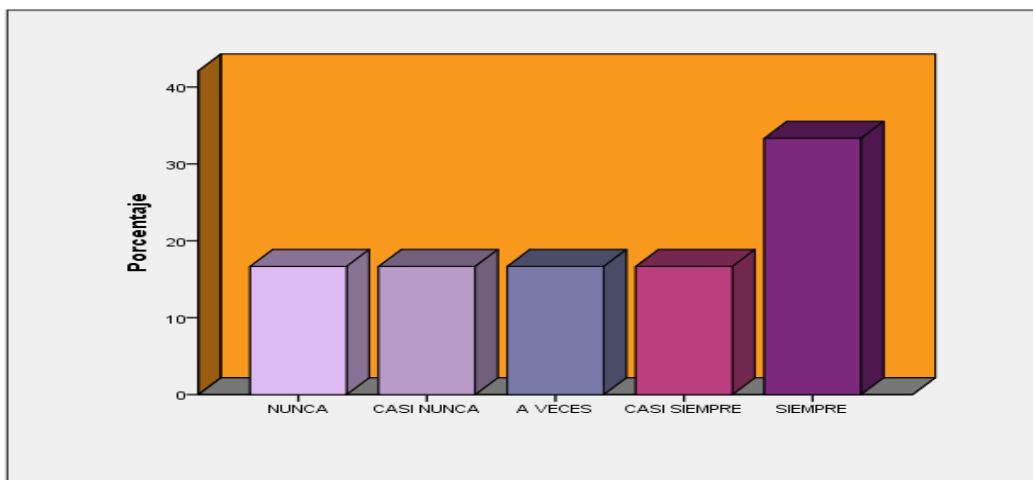


Figura N°03

Interpretación: De acuerdo al cuadro estadístico y a la figura, se evidencia un total de 6 administrativos de la Institución Educativa Particular Mave School de San Juan de Lurigancho, representando que el 33,3% señala que siempre conocen

y respetan las diferencias y la de los otros, demuestran confianza en sí mismo, se realizan felicitaciones en actos públicos por parte de la dirección, se sienten orgullosos de percibir emociones positivas por parte del personal, reciben una compensación salarial acorde a mis habilidades y experiencias, el trabajo es evaluado en forma justa, disfruta de las vacaciones otorgadas al año, están satisfechos con el horario asignado en su jornada laboral, se agrupan en sociedades de ayuda mutua, muestran disconformidad o descontento que un trabajador expresa respecto de algo o alguien, el 16,7% señala que nunca, el 16,7% señala que casi nunca, el 16,7% señala que a veces y el 10,3% señala que casi siempre.

ENCUESTA A DOCENTES

VARIABLE: Gestión del Talento Humano

DIMENSION: Comportamiento Organizacional

Cuadro N° 15

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | NUNCA | 4 | 22,2 | 22,2 | 22,2 |
| | CASI NUNCA | 1 | 5,6 | 5,6 | 27,8 |
| | A VECES | 6 | 33,3 | 33,3 | 61,1 |
| | CASI SIEMPRE | 2 | 11,1 | 11,1 | 72,2 |
| | SIEMPRE | 5 | 27,8 | 27,8 | 100,0 |
| | Total | 18 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente. Datos procesados mediante el software SPSS 25.

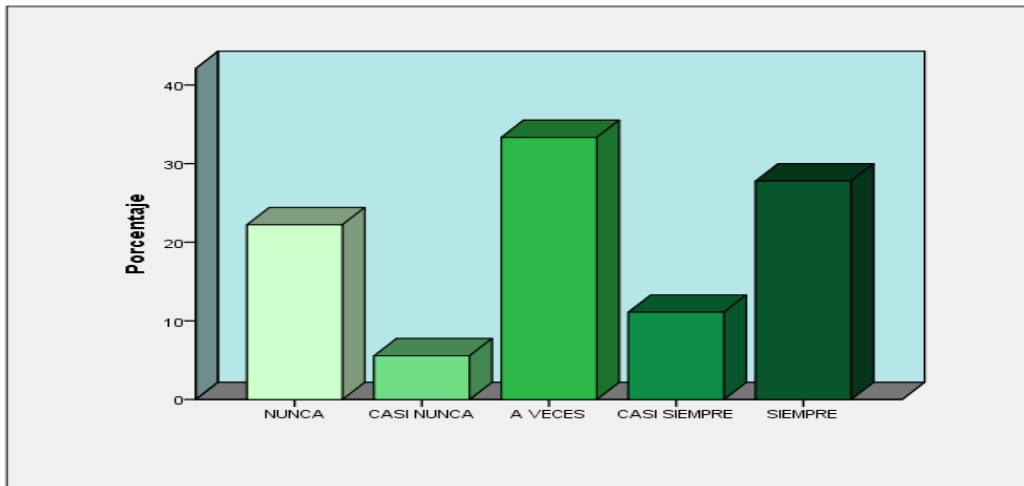


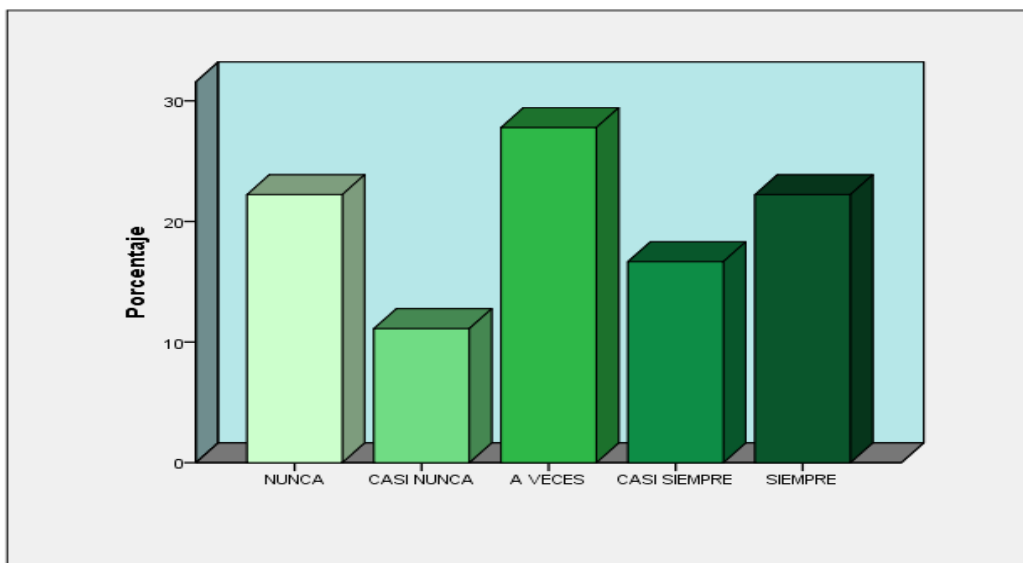
Figura N°04

Interpretación: De acuerdo al cuadro estadístico y a la figura, se evidencia un total de 18 docentes de la Institución Educativa Particular Mave School de San Juan de Lurigancho, representando que el 33,3% señala que a veces la Institución tiene una misión clara, la visión de la institución genera entusiasmo y motivación entre nosotros, tiene una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro, existe flexibilidad para pedir permiso y faltar a trabajar, existe flexibilidad para pedir permiso y faltar a trabajar, respetan el reglamento interno, en la institución se generan alternativas para la solución de problemas, existe confianza entre compañeros, los directivos comparten espacios para tomar decisiones importantes, se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización, el 27,8% señala que siempre, el 22,2% señala que nunca, el 11,1% señala que casi siempre y el 5,6% señala que casi nunca.

DIMENSIÓN: Comunicación**Cuadro N°16**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | NUNCA | 4 | 22,2 | 22,2 | 22,2 |
| | CASI NUNCA | 2 | 11,1 | 11,1 | 33,3 |
| | A VECES | 5 | 27,8 | 27,8 | 61,1 |
| | CASI SIEMPRE | 3 | 16,7 | 16,7 | 77,8 |
| | SIEMPRE | 4 | 22,2 | 22,2 | 100,0 |
| | Total | 18 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente. Datos procesados mediante el software SPSS 25.

**Figura N°05**

Interpretación: De acuerdo al cuadro estadístico y a la figura, se evidencia un total de 18 docentes de la Institución Educativa Particular Mave School de San Juan de Lurigancho, representando que el 27,8% señala que a veces mantienen comunicación permanente con sus compañeros, con los directivos, otros trabajadores de la institución y los padres de familia, sostienen relaciones de cooperación y armonía con los diferentes estamentos de la institución, los directivos contribuyen a la solución racional de las situaciones conflictivas que se presentan en las diversas esferas de la actividad institucional, los directivos evitan conflictos

personales y si se presentan lo resuelve de manera pronta y amigable, participan en equipos de investigación, deportivo y recreativo, cumplen en forma oportuna los compromisos derivados de participación en esos grupos, hasta la fecha, las técnicas de comunicación interpersonal son la clave del éxito, emplean la modulación y el volumen de voz para reforzar la comunicación, están satisfechos con la comunicación existente, sienten que se comportan muy bien en la mayoría de las conversaciones, el 22,2% señala que nunca, el 22,2% señala que siempre, el 16,7% señala que casi siempre y el 11,1% señala que casi nunca.

DIMENSIÓN: Compensación Laboral

Cuadro N° 17

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | NUNCA | 3 | 16,7 | 16,7 | 16,7 |
| | CASI NUNCA | 5 | 27,8 | 27,8 | 44,4 |
| | A VECES | 4 | 22,2 | 22,2 | 66,7 |
| | CASI SIEMPRE | 2 | 11,1 | 11,1 | 77,8 |
| | SIEMPRE | 4 | 22,2 | 22,2 | 100,0 |
| | Total | 18 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente. Datos procesados mediante el software SPSS 25.

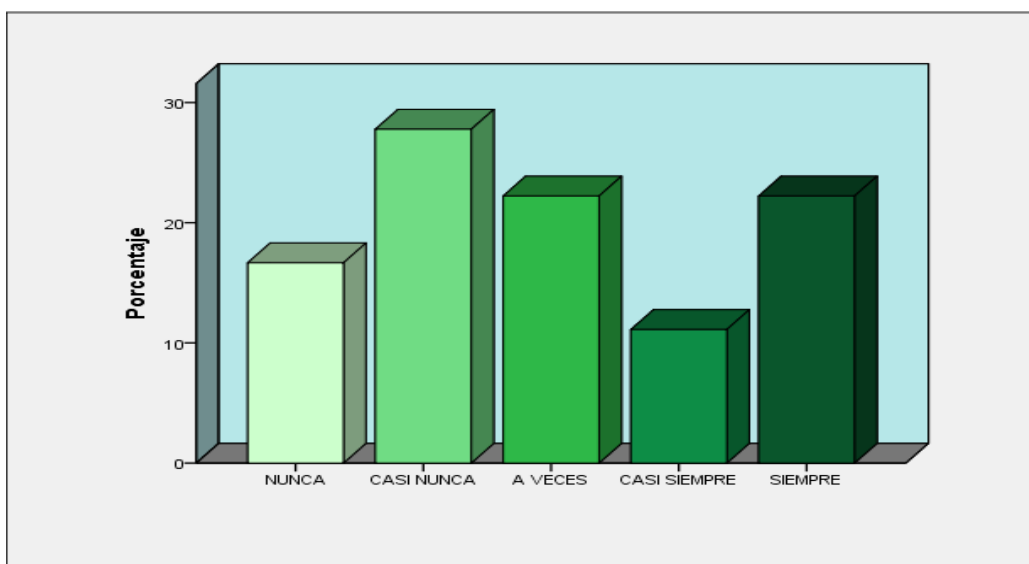


Figura N°06

Interpretación: De acuerdo al cuadro estadístico y a la figura, se evidencia un total de 18 docentes de la Institución Educativa Particular Mave School de San Juan de Lurigancho, representando que el 27,8% señala que casi nunca conocen y respetan las diferencias y la de los otros, demuestran confianza en sí mismo, se realizan felicitaciones en actos públicos por parte de la dirección, se sienten orgullosos de percibir emociones positivas por parte del personal, reciben una compensación salarial acorde a mis habilidades y experiencias, el trabajo es evaluado en forma justa, disfruta de las vacaciones otorgadas al año, están satisfechos con el horario asignado en su jornada laboral, se agrupan en sociedades de ayuda mutua, muestran disconformidad o descontento que un trabajador expresa respecto de algo o alguien, el 22,2% señala que a veces, el 22,2% señala que siempre, el 16,7% señala que nunca y el 11,1% señala que casi siempre

ENCUESTA A DOCENTES

VARIABLE: Satisfacción Laboral

DIMENSION: Condiciones Físicas y/o Materiales

Cuadro N° 18

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | NUNCA | 2 | 11,1 | 11,1 | 11,1 |
| | CASI NUNCA | 5 | 27,8 | 27,8 | 38,9 |
| | A VECES | 5 | 27,8 | 27,8 | 66,7 |
| | CASI SIEMPRE | 4 | 22,2 | 22,2 | 88,9 |
| | SIEMPRE | 2 | 11,1 | 11,1 | 100,0 |
| | Total | 18 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente. Datos procesados mediante el software SPSS 25.

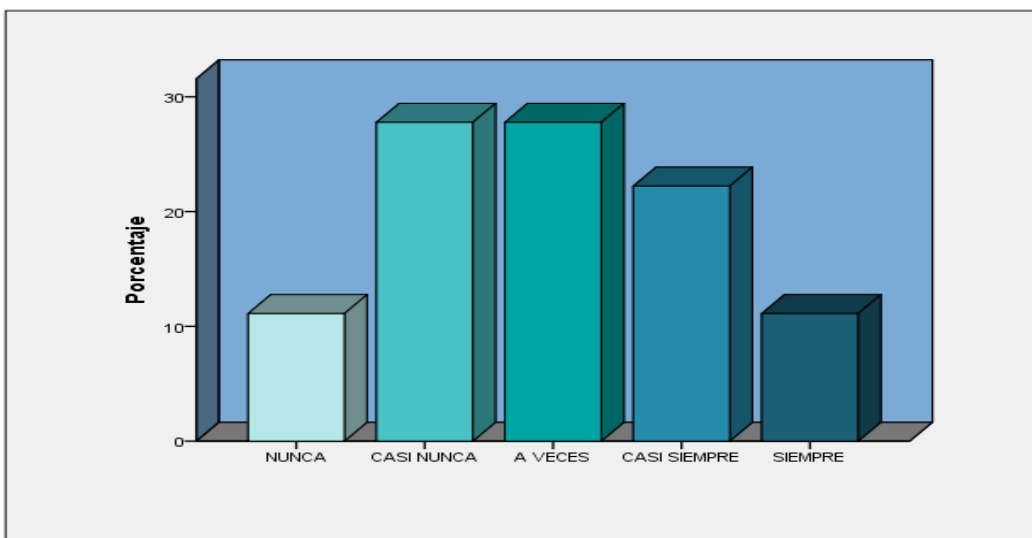


Figura N° 07

Interpretación: De acuerdo al cuadro estadístico y a la figura, se evidencia un total de 18 docentes de la Institución Educativa Particular Mave School de San Juan de Lurigancho, representando que el 27,8% señala que casi nunca la distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de las labores de los docentes, el ambiente donde trabajan es confortable, la comodidad que ofrece el ambiente de trabajo es inigualable, en el ambiente físico donde se ubican, trabajan cómodamente, existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias, el 27,8% señala que a veces, el 22,2% señala que casi siempre, el 11,1% señala que nunca y el 10,3% señala que siempre

DIMENSION: Beneficios Laborales y/o Remunerativos

Cuadro N° 19

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | CASI NUNCA | 2 | 11,1 | 11,1 | 11,1 |
| | A VECES | 7 | 38,9 | 38,9 | 50,0 |
| | CASI SIEMPRE | 8 | 44,4 | 44,4 | 94,4 |
| | SIEMPRE | 1 | 5,6 | 5,6 | 100,0 |
| | Total | 18 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente. Datos procesados mediante el software SPSS 25.

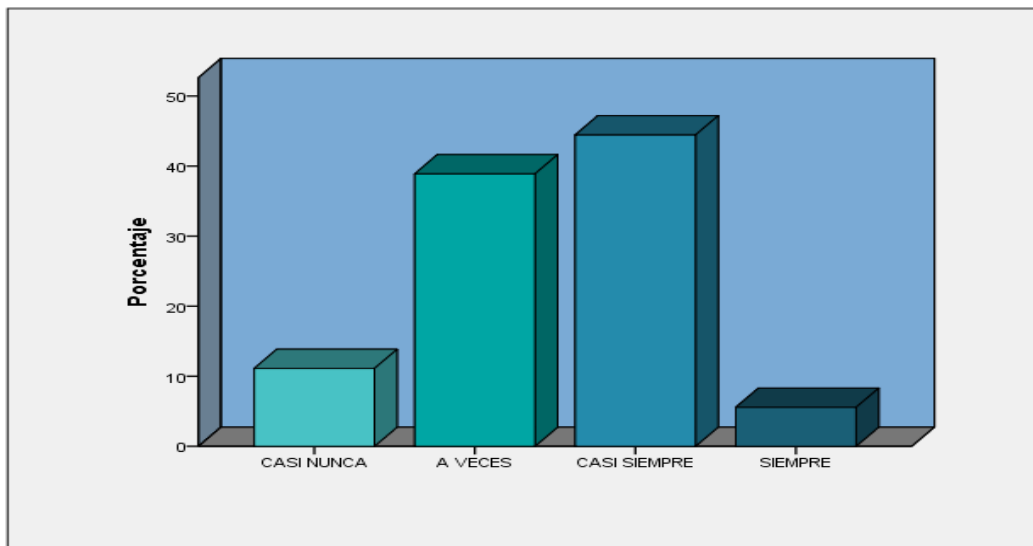


Figura N° 08

Interpretación: De acuerdo al cuadro estadístico y a la figura, se evidencia un total de 18 docentes de la Institución Educativa Particular Mave School de San Juan de Lurigancho, representando que el 44,4% señalan que casi siempre su sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizan, se sienten mal con lo que ganan, sienten que el sueldo que tienen es bastante aceptable, señalan que elizmente su trabajo les permite cubrir sus expectativas económicas, el 38,9% señala que a veces, el 11,1% señala que casi nunca y el 5,6% señala que siempre.

DIMENSIÓN: Políticas Administrativas

Cuadro N° 20

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | NUNCA | 3 | 16,7 | 16,7 | 16,7 |
| | CASI NUNCA | 3 | 16,7 | 16,7 | 33,3 |
| | A VECES | 4 | 22,2 | 22,2 | 55,6 |
| | CASI SIEMPRE | 2 | 11,1 | 11,1 | 66,7 |
| | SIEMPRE | 6 | 33,3 | 33,3 | 100,0 |
| | Total | 18 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente. Datos procesados mediante el software SPSS 25.

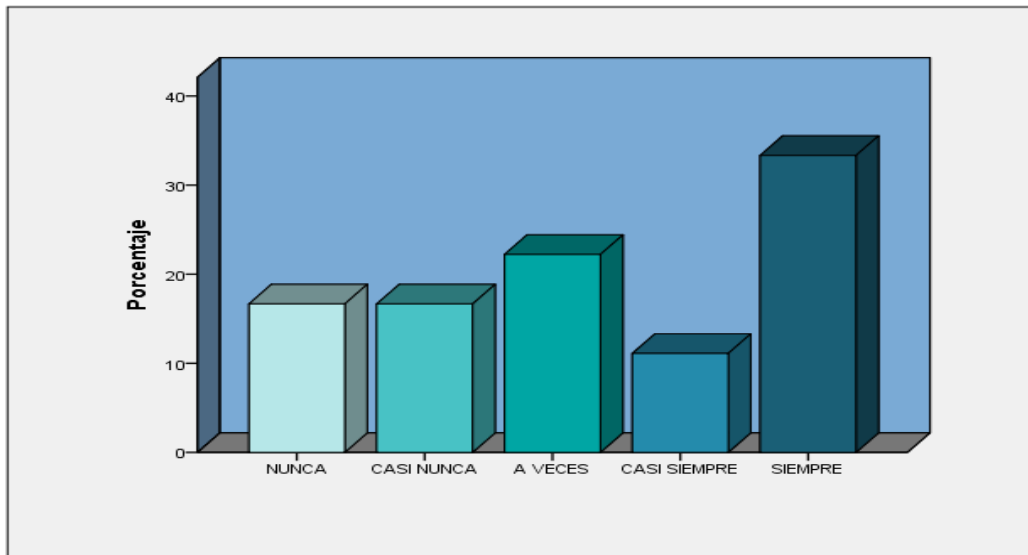


Figura N° 09

Interpretación: De acuerdo al cuadro estadístico y a la figura, se evidencia un total de 18 docentes de la Institución Educativa Particular Mave School de San Juan de Lurigancho, representando que el 33,3% señalan que siempre sienten que reciben de parte de la institución mal trato, la sensación que tienen en el trabajo es que sienten que están explotando, les disgusta el horario, el horario les resulta incómodo, no reconocen el esfuerzo si trabajan más de las horas reglamentarias, el 22,2% señala que a veces, el 16,7% señala que nunca, el 16,7% señala que casi nunca y el 11,1% señala que casi siempre.

DIMENSION: Relaciones Sociales

Cuadro N° 21

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | NUNCA | 2 | 11,1 | 11,1 | 11,1 |
| | CASI NUNCA | 4 | 22,2 | 22,2 | 33,3 |
| | A VECES | 3 | 16,7 | 16,7 | 50,0 |
| | CASI SIEMPRE | 5 | 27,8 | 27,8 | 77,8 |
| | SIEMPRE | 4 | 22,2 | 22,2 | 100,0 |
| | Total | 18 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente. Datos procesados mediante el software SPSS 25.

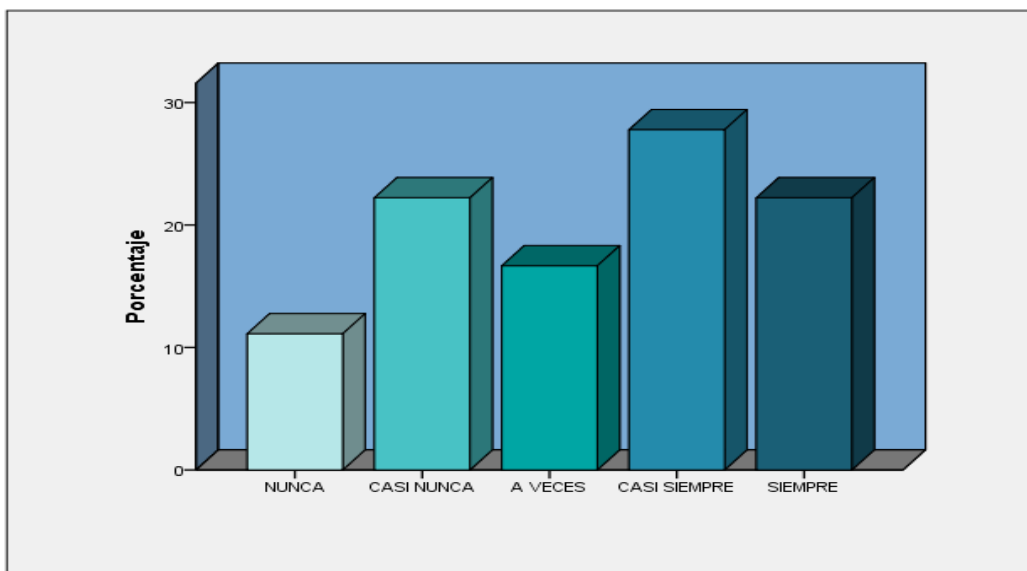


Figura N° 10

Interpretación: De acuerdo al cuadro estadístico y a la figura, se evidencia un total de 18 docentes de la Institución Educativa Particular Mave School de San Juan de Lurigancho, representando que el 27,8% señala que casi siempre el ambiente creado por los compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar sus funciones, les agrada trabajar con sus compañeros, prefieren tener distancias con las personas con las que trabajan, la solidaridad es una virtud característica en el grupo de trabajo, el 22,2% señala que casi nunca, el 22,2% señala que siempre, el 16,7% señala que a veces y el 11,1% señala que nunca.

DIMENSION: Desarrollo Personal

Cuadro N° 22

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | NUNCA | 2 | 11,1 | 11,1 | 11,1 |
| | CASI NUNCA | 2 | 11,1 | 11,1 | 22,2 |
| | A VECES | 6 | 33,3 | 33,3 | 55,6 |
| | CASI SIEMPRE | 4 | 22,2 | 22,2 | 77,8 |
| | SIEMPRE | 4 | 22,2 | 22,2 | 100,0 |
| | Total | 18 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente. Datos procesados mediante el software SPSS 25.

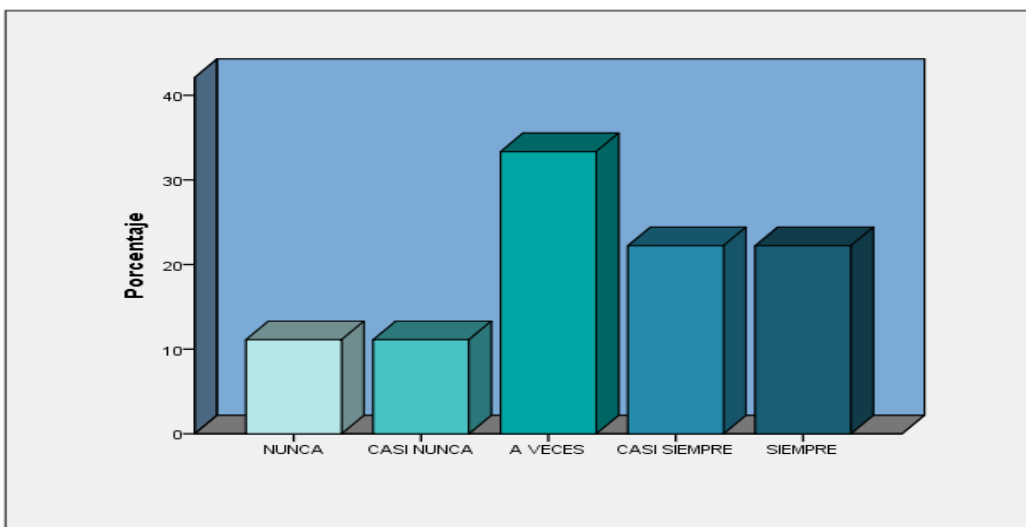


Figura N° 11

Interpretación: De acuerdo al cuadro estadístico y a la figura, se evidencia un total de 18 docentes de la Institución Educativa Particular Mave School de San Juan de Lurigancho, representando que el 33,3% señala que a veces sienten que el trabajo que realizan es justo para su manera de ser, sus trabajos les permite desarrollarse personalmente, disfrutan de cada labor que realizan en el trabajo, se sienten muy felices por los resultados que logran en su trabajo, sus trabajos les hacen sentir realizados, realizando su trabajo se sienten bien con ellos mismos, el 22,2% señala que casi siempre, el 22,2% señala que siempre, el 11,1% señala que nunca y el 11,1% señala que casi nunca.

DIMENSIÓN: Desempeño de Tareas

Cuadro N° 23

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | NUNCA | 1 | 5,6 | 5,6 | 5,6 |
| | CASI NUNCA | 5 | 27,8 | 27,8 | 33,3 |
| | A VECES | 3 | 16,7 | 16,7 | 50,0 |
| | CASI SIEMPRE | 7 | 38,9 | 38,9 | 88,9 |
| | SIEMPRE | 2 | 11,1 | 11,1 | 100,0 |
| | Total | 18 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente. Datos procesados mediante el software SPSS 25.

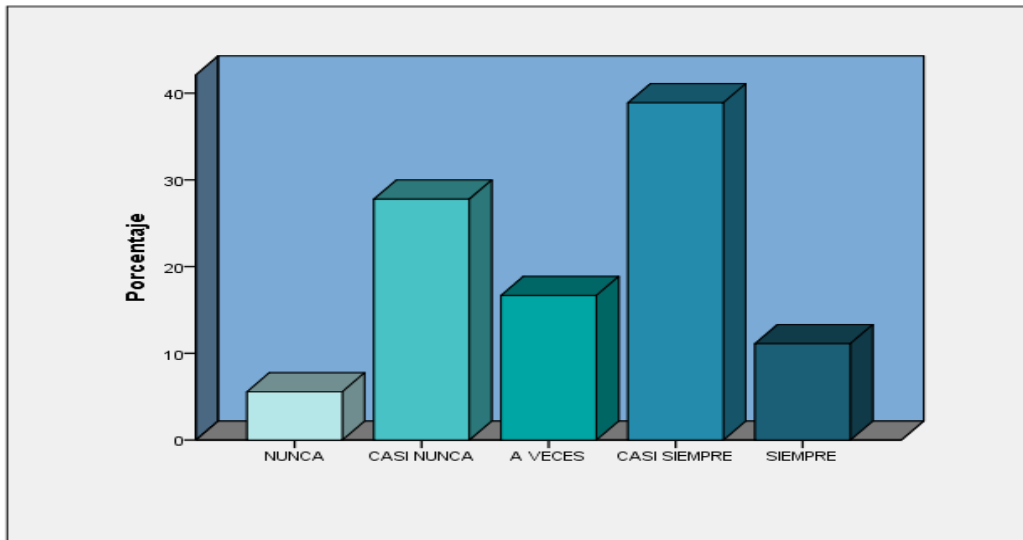


Figura N° 12

Interpretación: De acuerdo al cuadro estadístico y a la figura, se evidencia un total de 18 docentes de la Institución Educativa Particular Mave School de San Juan de Lurigancho, representando que el 38,9% señala que casi siempre la tarea que realizan son tan valiosas como cualquier otra, se sienten realmente útil con la labor que realizan, las tareas que realizan las perciben como algo sin importancia, el trabajo les aburre y también señalan que les gusta el trabajo que realizan, se sienten complacidos con la actividad que realizo, el 27,8% señala que casi nunca, el 16,7% señala que a veces, el 11,1% señala que siempre y el 5,6% señala que nunca.

DIMENSIÓN: Relación con la Autoridad

Cuadro N° 24

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | NUNCA | 2 | 11,1 | 11,1 | 11,1 |
| | CASI NUNCA | 2 | 11,1 | 11,1 | 22,2 |
| | A VECES | 2 | 11,1 | 11,1 | 33,3 |
| | CASI SIEMPRE | 6 | 33,3 | 33,3 | 66,7 |
| | SIEMPRE | 6 | 33,3 | 33,3 | 100,0 |
| | Total | 18 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente. Datos procesados mediante el software SPSS 25.

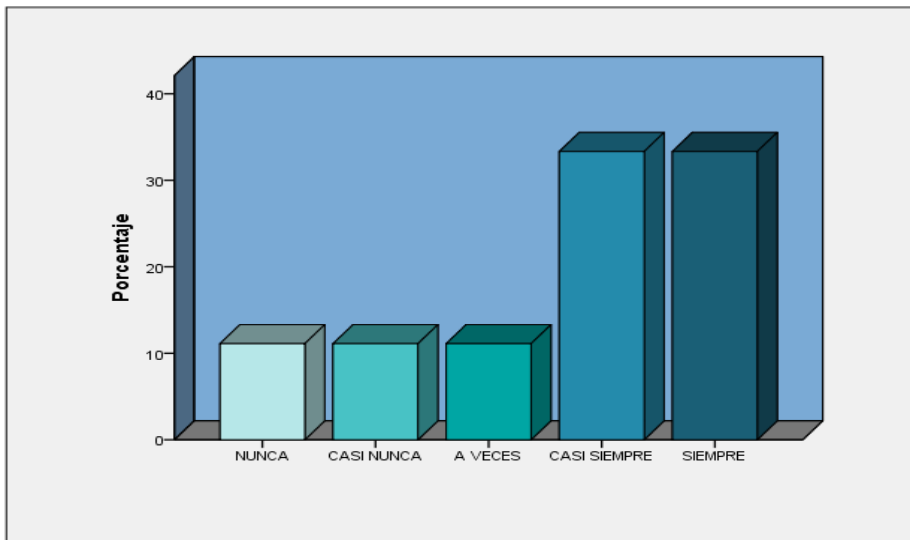


Figura N° 13

Interpretación: De acuerdo al cuadro estadístico y a la figura, se evidencia un total de 18 docentes de la Institución Educativa Particular Mave School de San Juan de Lurigancho, representando que el 33,3% señala que casi siempre sus jefe(s) es(son) comprensivo(s), es grata la disposición de sus jefes cuando les piden alguna consulta sobre sus trabajo, llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo, la relación que tienen con sus superiores es cordial, no se sienten a gusto con su jefe, su jefe valoran el esfuerzo que haen en su trabajo ,el 33,3% señala que siempre, el 11,1% señala que nunca, el 11,1% señala que casi nunca y el 11,1% señala que a veces.

4.2. Hipótesis General

I: Planteo de hipótesis

H₀: La Gestión del Talento Humano **no se relaciona significativamente** con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School” San Juan de Lurigancho–Lima, 2019.

H_a: La Gestión del Talento Humano se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School” San Juan de Lurigancho–Lima, 2019.

II: Regla teórica para toma de decisión

Si el Valor $p \geq 0.05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0). Si el Valor $p < 0.05$ se acepta la Hipótesis Alternativa (H_a)

III: Estadística de contraste de hipótesis

La contrastación de hipótesis utilizó la correlación de spearman entre la dimensión la Gestión del Talento Humano y la variable dependiente la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School”.

Cuadro N° 25: Matriz de contrastación de hipótesis General

| Correlaciones | | | | |
|---|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------|
| | | | Gestión del Talento Humano | Satisfacción Laboral |
| Rho de Spearman | Gestión del Talento Humano | Coeficiente de correlación | 1,000 | 0,892** |
| | | Sig. (bilateral) | . | 0,001 |
| | | N | 24 | 24 |
| | Satisfacción Laboral | Coeficiente de correlación | 0,892** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0,001 | . |
| | | N | 24 | 24 |
| **. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral). | | | | |

Conclusión Estadística: El resultado del coeficiente de correlacion de Spearman es igual a ,892 los que de acuerdo a la tabla de interpretación que pueden tener una variación de entre -1.00 a +1.00, por lo que se determina que existe una correlación positiva marcada de la variable independiente Gestión del Talento Humano sobre la variable dependiente la Satisfacción Laboral y de acuerdo a los resultados de la correlación de Spearman donde indica, como el p valor (Sig. = 0,000) es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa(H_a).

4.2.1 Hipótesis Especifica 1

I: Planteo de hipótesis

H_0 : El comportamiento organizacional **no se relaciona significativamente** con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School” San Juan de Lurigancho–Lima, 2019.

H1: El comportamiento organizacional **se relaciona significativamente** con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School” San Juan de Lurigancho–Lima, 2019.

II: Regla teórica para toma de decisión

Si el Valor $p \geq 0.05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0). Si el Valor $p < 0.05$ se acepta la Hipótesis Alternativa (H_a)

III: Estadística de contraste de hipótesis

La contrastación de hipótesis utilizó la correlación de spearman entre la dimensión el comportamiento organizacional y la variable dependiente la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School”.

Cuadro N° 26: Matriz de contrastación de hipótesis específica 01

| Correlaciones | | | | |
|-----------------|----------------------------------|----------------------------|----------------------------------|----------------------|
| | | | El comportamiento organizacional | Satisfacción Laboral |
| Rho de Spearman | El comportamiento organizacional | Coeficiente de correlación | 1,000 | 0,785** |
| | | Sig. (bilateral) | . | 0,001 |
| | | N | 24 | 24 |
| | Satisfacción Laboral | Coeficiente de correlación | 0,785** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0,001 | . |
| | | N | 24 | 24 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Conclusión Estadística: El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a ,785 los que de acuerdo a la tabla de interpretación que pueden tener una variación de entre -1.00 a +1.00, por lo que se determina que existe una correlación positiva fuerte de la dimensión el comportamiento organizacional sobre la variable dependiente la Satisfacción Laboral y de acuerdo a los resultados de la correlación de Spearman donde indica, como el p valor (Sig. = 0,000) es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a).

4.2.2. Hipótesis Específica 2

I: Planteo de hipótesis

H₀: La comunicación **no se relaciona significativamente** con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School” San Juan de Lurigancho–Lima, 2019.

H₂: La comunicación **se relaciona significativamente** con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School” San Juan de Lurigancho–Lima, 2019.

II: Regla teórica para toma de decisión

Si el Valor $p \geq 0.05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0). Si el Valor $p < 0.05$ se acepta la Hipótesis Alternativa (H_a).

III: Estadística de contraste de hipótesis

La contrastación de hipótesis utilizó la correlación de spearman entre la dimensión la Gestión del Talento Humano y la variable dependiente la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School”.

Cuadro N° 27: Matriz de contrastación de hipótesis específica 02

| Correlaciones | | | | |
|-----------------|----------------------|----------------------------|--------------|----------------------|
| | | | Comunicación | Satisfacción Laboral |
| Rho de Spearman | Comunicación | Coeficiente correlación de | 1,000 | 0,789** |
| | | Sig. (bilateral) | . | 0,001 |
| | | N | 24 | 24 |
| | Satisfacción Laboral | Coeficiente correlación de | 0789** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0,001 | . |
| | | N | 24 | 24 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Conclusión Estadística: El resultado del coeficiente de correlacion de Spearman es igual a ,789 los que de acuerdo a la tabla de interpretación que pueden tener una variación de entre -1.00 a +1.00, por lo que se determina que existe una correlación positiva fuerte de la dimensión la comunicación sobre la variable dependiente la Satisfacción Laboral y de acuerdo a los resultados de la correlación

de Spearman donde indica, como el p valor (Sig. = 0,000) es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a).

4.2.3 Hipótesis Específica 3

I: Planteo de hipótesis

H_0 : La compensación laboral **no se relaciona significativamente** con satisfacción laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School” San Juan de Lurigancho–Lima, 2019.

H_a : La compensación laboral **se relaciona significativamente** con satisfacción laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School” San Juan de Lurigancho–Lima, 2019.

II: Regla teórica para toma de decisión

Si el Valor $p \geq 0.05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0). Si el Valor $p < 0.05$ se acepta la Hipótesis Alternativa (H_a).

III: Estadística de contraste de hipótesis

La contrastación de hipótesis utilizó la correlación de spearman entre la dimensión la compensación laboral y la variable dependiente la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School”.

Cuadro N° 28: Matriz de contrastación de hipótesis específica 03

| Correlaciones | | | | |
|---|-------------------------|----------------------------|-------------------------|-------------------------|
| | | | Compensación laboral | Satisfacción Laboral |
| Rho de Spearman | Compensación laboral | Coeficiente de correlación | 1,000 | 0,815** |
| | | Sig. (bilateral) | . | 0,001 |
| | | N | 24 | 24 |
| | Satisfacción Laboral | Coeficiente de correlación | 0,815** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0,001 | . |
| | | N | 24 | 24 |
| **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). | | | | |

Conclusión Estadística: El resultado del coeficiente de correlacion de Spearman es igual a ,815 los que de acuerdo a la tabla de interpretación que pueden tener una variación de entre -1.00 a +1.00, por lo que se determina que existe una

correlación positiva media de la variable independiente Gestión del Talento Humano sobre la variable dependiente la Satisfacción Laboral y de acuerdo a los resultados de la correlación de Spearman donde indica, como el p valor (Sig. = 0,000) es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a).

4.3 Presentación de los resultados

El presente estudio ha radicado en determinar la relación entre la Gestión del Talento Humano y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School”, ha permitido estudiar y demostrar a través de las dimensiones el comportamiento organizacional, la comunicación y la compensación laboral en la primera variable y condiciones físicas y/o materiales, calidad de enseñanza, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones interpersonales, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad de la otra variable.

Di-Carlo (2012) concluye que “el logro del talento humano requiere que en cada uno de los docentes coordinadores la presencia de ejes de formación, nivel de competencias y conocimientos organizacionales, siendo esta una responsabilidad directa de la institución de formar al personal ya que, se evidencio una carencia de talento humano que entorpece la dinámica organizacional, lo cual se hace notoria en la incapacidad de gerenciar y administrar con éxito los puestos se le asignaron”.

Gómez (2013) los resultados obtenidos señalan que hay una baja correlación entre las variables Gestión del talento humano y la motivación laboral docentes en la I.E. República de Colombia- UGEL N°02-2012. Con un nivel de significancia de 0.05.

Las conclusiones arribadas se complementan con la investigación realizada por Guerrero (2012), manifiestan que hay una relación media y estadísticamente significativa entre las variables Gestión del talento humano y la variable y Cultura organizacional en las instituciones educativas objeto de estudio y viceversa.

Manifiesta que “existe una relación estrecha entre gestionar el talento humano con el clima organizacional ya que todo gerente debe de utilizar técnicas y conceptos de administración de personal para el mejoramiento del desempeño de los trabajadores y por ende de la productividad”.

Esta investigación se refuerza con la investigación realizada por Sánchez (2014) que concluyó “que para establecer la relación entre la gerencia estratégica y la gestión del talento humano en las organizaciones educativas, se evidencio que existe una alta correlación alta y estadísticamente significativa entre las variables, es decir que a medida que aumentan los valores de la variable gerencia estratégica aumenta de forma alta positiva los valores de la variable gestión del talento humano con los resultados que se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0,845 a nivel de significancia de 0,001, lo que indica que existe una correlación alta y estadísticamente significativa entre las variables, es decir que a medida que aumentan los valores de la variable gerencia estratégica aumenta de forma alta positiva los valores de la variable gestión del talento humano”.

Saldaña y Gisell (2015) por consiguiente concluyeron que los trabajadores poseen un desempeño general de grado medio, donde el trabajador percibe alguna relación con la entidad, con una moderada identificación y obligación hacia esta, teniendo presente que la identidad tiene calificación medio.

CONCLUSIONES

PRIMERA: El estudio realizado ha demostrado que existe relación significativa entre la gestión del talento humano a través de sus dimensiones comportamiento organizacional, comunicación y compensación laboral con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School” San Juan de Lurigancho–Lima.

SEGUNDA: Se ha determinado que el comportamiento organizacional a través de los indicadores cultura organizacional y las normas se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School” San Juan de Lurigancho–Lima, asimismo la correlación es significativa y buena.

TERCERA: Se ha comprobado que la dimensión la comunicación a través de sus indicadores relaciones humanas y trabajo en equipo se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School” San Juan de Lurigancho–Lima, asimismo la correlación es significativa y positiva.

CUARTA: Se ha comprobado que la dimensión la compensación a través de sus indicadores motivación y reconocimiento se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School” San Juan de Lurigancho–Lima, es decir que la correlación es significativa y alcanza un nivel de nivel correlación buena.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Es necesario que de acuerdo a los resultados hallados se recomienda realizar talleres para mejorar el clima laboral, la comunicación dentro de la institución estudiada, así como también para mejorar el liderazgo de los miembros de la comunidad educativa.

SEGUNDA: Se recomienda fortalecer todas las cualidades que poseen los trabajadores como miembros de la organización es decir directivos, docentes, administrativos y estudiantes, en beneficio de la propia institución estudiada.

TERCERA: Se recomienda que se debe de tener en cuenta los indicadores de gestión para promover mayor desarrollo personal y así dar una buena satisfacción laboral a todos los miembros de la comunidad educativa de la institución educativa para que pueda desempeñarse adecuadamente.

CUARTA: Se recomienda realizar el FODA institucional con respecto a las condiciones laborales de los miembros de la comunidad es decir directivos, docentes, administrativos y estudiantes, educativa para mejorarlas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amaro, L., Gonzáles, R. y Pérez, F. (2015). *Diagnóstico de clima organizacional y satisfacción laboral en instalaciones hoteleras. Revista retos turísticos, 14.*
- Altair, G. (2014). *Elaboración del plan estratégico.* México. Eco colecciones.
- Alva, J. y Dominguez, L. (2013). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la universidad San Pedro de Chimbote. Revista In Crescendo. 6, 90-102.*
- Arias, W. y Arias, G. (2016). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. Revista ciencia y trabajo, 51, 185-191.*
- Balbo, J. (2014) *Formación en competencias investigativas, un nuevo reto de las Universidades. Universidad Nacional Experimental del Táchira-Venezuela.*
- Bobbio, L. y Ramos, W. (2010). *Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. Revista peruana de epidemiología, 14, 133-118.*
- Campos (2008) *La relación entre la satisfacción laboral en una empresa chilena del área de la minería.* Universidad de Talca. Talca, Chile.
- Castillo V., S. (2011) *Artículo titulado: Evaluación de competencias investigativas. Área de Matemática, Universidad Nacional Experimental de Guayana-Venezuela. Maestría en Ciencias de la Educación mención Enseñanza de la matemática de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela.*
- Castro y Paz, (2007) *Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa.* Consejo Nacional para la enseñanza en Investigación en Psicología A.C. Xalapa, México.
- Chiavenato (2006), *Introducción a la teoría general de la Adminsitración .* Septima edición. Mc Graw-Hill Interamericana. (p 34)

- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato (2003), *Adminsitración de Recursos Humanos*. (p 32)
- Cuestas (2015), *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Ecoe Ediciones. (p.276).
- Dalton, Hoyle y Watts (2007) *Relaciones Humana*. Cengage Learning editores. pag. 86
- Del Ángel, E. et al (2017). *Clima organizacional del personal docente y administrativo de una institución de educación superior en México*. *Revista de la alta tecnología y sociedad*, 9, 79-83.
- Di-Carlo (2012). Tesis: *Talento Humano en los ejes de formación docente, el Instituto Universitario de Tecnología de Cabimas, extensión Ciudad Ojeda*.
- Fernández (2009), *La comunicación en las organizaciones*. Biblioeca.udgvirtual.udg.mx (p34)
- Ferreiro y Alcázar (2001) *Algunos criterios éticos para una adecuada comunicación*. Dialnet.unirioja.es (pag 54)
- Galicia (2010), *Gestión del talento humano y el desempeño laboral*. (pag.31)
- Gibson, Ivancevich, Donnelly y Konospake (2007) *Organizaciones, comportamiento, estructura y procesos*. 13va Edición John W. Newstrom FREELIBROS. ORG
- Gómez, (2013). *Gestión del talento humano y el nivel de motivación laboral en docentes en la I.E. República de Colombia- UGEL N°02-2012*".
- González C.; Tornimbeni, S.; Corigliani, S.; Gentes, G.; Ginochio, A.; Morales, (2012), artículo publicado: "*Evaluación de competencias requeridas para investigar*", en la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Córdoba, Ciudad Universitaria. Córdoba Argentina.

- Guerrero (2012), Tesis “*Gestión del talento humano y cultura organizacional en educación básica primaria*”, Instituciones de Educación Básica primaria del municipio escolar San Francisco N° 2, Estado Zulia.
- Guillén, I. y Aduna, A. (2007). La influencia de la cultura y del estilo de gestión sobre el clima organizacional. *Revista estudios gerenciales*, 27, 47-64.
- Hellriegel y John (2009) Comprotamiento Organizacional. 12ava. Edición.. Mexico.
- Hernández, S., Fernández, A. Baptista, A. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Hidalgo, (2011) La innovación como proceos y su gestión en la organización: una aplicación para el sector grafico colombiano. Revista sciencie direct article.
- Ibañez, m. (2011). Gestión del talento humano em la empresa. Lima. Perú: Editorial El Búho.
- López S., M.; González G. J.; González Á. E. (2017) Artículo titulado: Los egresados de una modalidad virtual: el impacto de su formación en el mercado de trabajo. Gestión cultural y experiencias formativas a través de las TIC. Universidad de Guadalajara, México.
- López, C. y Grandío, A. (2005) Capital humano como fuente de ventajas competitivas. Algunas reflexiones y experiencias. ISBN: 84-9745-119-8.España
- Manning B. L. (2013), artículo titulado: “La formación técnico laboral en Colombia, sector de sistemas y telecomunicaciones: Impacto de sus egresados.
- Martinez, L. (2004). Gestión social del talento humano. Mexico: Mc Graw Hill.
- Mejía M. E.. (2005); *Metodología de la Investigación Científica*. Lima, Perú: Centro de Producción Editorial e Imprenta de la UNMSM.

- Miranda, L. (2014) *Gestión del talento humano y su relación con la satisfacción laboral*. (Tesis para optar de grado de psicólogo industrial). Universidad Técnica de Ambato.
- Mondy R. W., y Noe, Robert. (2005, p. 252), *Administración de recursos humanos* 9na edición. Pearson educación. México.
- Palma, S. (2010). Motivación y clima laboral en el personal de entidades universitarias. *Revista de investigación en psicología*, 11-21.
- Pecino, V. et al. (2015). *Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario*. *Revista anales de psicología*, 31, 658-666.
- Pérez y Merino (2010) *Definición de administración*. Obtenido en definiciones.de/administración/
- Rivero, C. (2017) *Competencias investigativas para la elaboración de tesis en educación*. Publicado en la revista: Formación de Investigadores Educativos en Latinoamérica: Hacia la construcción de un estado del arte, pp. 206-216 Chiapas: Red Durango de Investigadores Educativos, A. C.
- Robbins y Coulter (2004) *Administración*. Decima edición. Pearson Educación Inc. Publicado en Prentice Hall.
- Saldaña, E., y Gisell, D. (2015). *Gestión del Talento Humano y su influencia en el desempeño laboral en la Empresa Hipermercados Tottus SA de la provincia de Pacasmayo*. (Tesis para optar el grado de Licenciado en Administración). Universidad Nacional de Trujillo.
- Salgado, J., Remeseiro, C. e Iglesias, M, (1996). *Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME*. *Revista psicothema*, 8, 329-335.
- Sánchez (2014). Tesis *La gerencia estratégica y la gestión del talento humano en las organizaciones educativas*.
- Uribe P., J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. México: El manual moderno.

Urquijo y Bonilla (2008) *La remuneración del trabajo: Manual para la gestión de sueldos y salarios*.

Vélez (2007) *Análisis de Redes Sociales y teoría interorganizacional aplicados al desarrollo local-regional*. Universidad de Antioquia. La Plata-Argentina.

Zuñiga, C. (2016). *Gestión del talento humano y gestión de procesos en las instituciones educativas de la Policía Nacional de la UGEL 02 y 03, Lima 2015*.

Webgrafía:

www.eoi.es

www.sedici.unlp.edu.ar

<http://www.unesco.cl/>

<http://www.pedagogica.edu.co>

<http://repositorio.ucv.edu.pe>

<http://repositorio.une.edu.pe>

<http://biblioteca.udenar.edu.co:8085>

<http://repositorio.ucm.edu.pe>

<http://repositorio.urp.edu.pe>

<http://repositorio.uta.edu.pe>

<http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe>

ANEXOS

- Anexo No. 01: Matriz de consistencia
- Anexo No. 02: Matriz de Operacionalización Variable independiente
- Anexo No. 03: Matriz de Operacionalización Variable dependiente
- Anexo No. 04: Matriz del Instrumento
- Anexo No. 05: Validación de los instrumentos

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA
“MAVE SCHOOL” SAN JUAN DE LURIGANCHO–LIMA, 2019.**

| PROBLEMAS | OBJETIVOS | HIPOTESIS | VARIABLES | DIMENSIONES/ INDICADORES | METODOLOGIA | POBLACION | TECNICAS/ INTRUMENTOS |
|--|--|---|---|---|--|--|---|
| <p>Problema general ¿Qué relación existe entre la Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School” San Juan de Lurigancho Lima, 2019?</p> <p>Problemas específicos 1.- ¿Qué relación existe entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School” San Juan de Lurigancho–Lima, 2019? 2.- ¿De qué manera se relaciona la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School” San Juan de Lurigancho–Lima, 2019? 3.- ¿Cómo se relaciona la compensación laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School” San Juan de Lurigancho–Lima, 2019?</p> | <p>Objetivo general Determinar la relación existente entre la Gestión del Talento Humano y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School” San Juan de Lurigancho–Lima, 2019.</p> <p>Objetivos específicos 1.- Identificar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School” San Juan de Lurigancho–Lima, 2019. 2.- Determinar la relación que existe entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School” San Juan de Lurigancho–Lima, 2019. 3.- Dar a conocer la relación que existe entre la compensación laboral y el desarrollo profesional de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School” San Juan de Lurigancho–Lima, 2019.</p> | <p>Hipótesis general Ha: La Gestión del Talento Humano se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School” San Juan de Lurigancho–Lima, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas H₁: El comportamiento organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School” San Juan de Lurigancho–Lima, 2019. H₂: La comunicación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School” San Juan de Lurigancho–Lima, 2019. H₃: La compensación laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School” San Juan de Lurigancho–Lima, 2019.</p> | <p>Variable X:</p> <p align="center">GESTIÓN TALENTO HUMANO</p> <p>Variable Y:</p> <p align="center">SATISFACCIÓN LABORAL</p> | <p>D₁: Comportamiento organizacional -Cultura organizacional - Normas -Filosofía Institucional D₂: Comunicación -Relaciones Humanas -Trabajo en equipo D₃: Compensación Laboral - Motivación - Reconocimiento</p> <p>D₁: Condiciones Físicas y/o Materiales. -Ambiente físico laboral D₂: Beneficios Laborales y/o Remunerativos. - Beneficios sociales D₃: Políticas Administrativas. -Normas institucionales D₄: Relaciones Interpersonales. -Interacción con miembros de la institución D₅: Desarrollo Personal. -Autorrealización D₆: Desempeño de Tareas. -Valoración de las tareas asignadas D₇: Relación con la Autoridad. -Apreciación valorativa de los directivos</p> | <p>Método: Hipotético-deductivo</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: Descriptivo Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal con nivel descriptivo.</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> | <p>Población y muestra Docentes: 18 Personal Administrativo: 06</p> | <p>Se utilizará la escala de Likert.</p> <p>Se aplicará Encuestas a través del cuestionario para ambas variables de estudio.</p> <p>ESTADISTICOS Los datos serán procesados con el software estadístico SPSS 25.</p> |

Elaborado por la investigadora Karen BendeZú

ANEXO 02: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE X: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

| DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | ESCALA DE VALORACIÓN |
|--|---|-------------------------------|-------------------------|-----------------------|---|
| Chiavenato, (2009) señala que: “Es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las “personas” o los recursos humanos, como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño.” (p.47) | Es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo humano; las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades y todas las cualidades que posee el ser humano como miembro de la organización, en beneficio de la propia organización. | Comportamiento organizacional | Cultura organizacional | 1,2,3,4,5,6,7,8, | Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1) |
| | | | Normas | | |
| | | | Filosofía Institucional | | |
| | | Comunicación | Relaciones Humanas | 9,10,11,12,13,14 | |
| | | | Trabajo en equipo | 15,16,17,18, | |
| | | Compensación Laboral | Motivación | 19,20,21,22,23, | |
| | | | Reconocimiento | 24,25,26,27,28,29,30. | |

Elaborado por la investigadora Karen Bendezu.

ANEXO 03: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE Y: SATISFACCIÓN LABORAL

| DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | ESCALA DE VALORACIÓN |
|---|--|--|---|--------------------|---|
| Locke (1996) nos dice que la satisfacción laboral se define como el “estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona”. | La satisfacción laboral está definida como el conjunto de percepciones que tienen los trabajadores sobre el trabajo, la tarea, la línea de mando, en relación a que tan bien se siente con ello. | Condiciones Físicas y/o Materiales. | -Ambiente físico laboral | 1,2,3,4,5, | Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1) |
| | | Beneficios Laborales y/o Remunerativos. | - Beneficios sociales | 6,7,8,9, | |
| | | Políticas Administrativas. | -Normas institucionales | 10,11,12,13,14, | |
| | | Relaciones Interpersonales. | -Interacción con miembros de la institución | 15,16,17,18, | |
| | | Desarrollo Personal. | -Autorrealización | 19,20,21,22,23,24, | |
| | | Desempeño de Tareas. | -Valoración de las tareas asignadas | 25,26,27,28,29,30, | |
| | | Relación con la Autoridad. | -Apreciación valorativa de los directivos | 31,32,33,34,35,36. | |

Elaborado por la investigadora Karen Bendezu.

ANEXO 04: MATRIZ DE INSTRUMENTO – VARIABLE X: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

| DIMENSIONES | INDICADORES | 100 % | PES O 30 | ITEMS | VALORACIÓN | | | | | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS |
|-------------------------------|-------------------------|----------|----------------|---|------------|--------|--------|--------|---|---------------------------------------|
| | | | | | N | C N | A V | C S | S | |
| Comportamiento organizacional | Cultura organizacional | 10 | 3 | 1. La Institución tiene una misión clara. | | | | | | CUESTIONARIO: se aplicará la encuesta |
| | | | | 2. La visión de la institución genera entusiasmo y motivación entre nosotros. | | | | | | |
| | | | | 3. Tiene una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro. | | | | | | |
| | Normas | 17 | 5 | 4. Existe flexibilidad para pedir permiso y faltar a trabajar. | | | | | | |
| | | | | 5. Trabajan para lograr los objetivos estratégicos de la Institución | | | | | | |
| | | | | 6. Respetan el reglamento interno | | | | | | |
| | | | | 7. En la institución. se generan alternativas para la solución de problemas. | | | | | | |
| | | | | 8. Existe confianza entre compañeros | | | | | | |
| | Filosofía Institucional | 7 | 2 | 9. Los directivos comparten espacios para tomar decisiones importantes. | | | | | | |
| | | | | 10. Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización | | | | | | |
| Comunicación | Relaciones Humanas | 20 | 6 | 11. Mantiene comunicación permanente con sus compañeros, con los pacientes, directivos, otros trabajadores de la institución y los padres de familia. | | | | | | |
| | | | | 12. Sostienen relaciones de cooperación y armonía con los diferentes estamentos de la institución. | | | | | | |
| | | | | 13. Los directivos contribuyen a la solución racional de las situaciones conflictivas que se presentan en las diversas esferas de la actividad institucional. | | | | | | |
| | | | | 14. Los directivos evitan conflictos personales y si se presentan lo resuelve de manera pronta y amigable. | | | | | | |
| | | | | 15. Participa en equipos de investigación, colegio de enfermeras, deportivo y recreativo. | | | | | | |
| | | | | 16. Cumplen en forma oportuna los compromisos derivados de participación en esos grupos | | | | | | |
| | Trabajo en equipo | 12 | 4 | 17. Hasta la fecha, las técnicas de comunicación interpersonal son la clave del éxito. | | | | | | |
| | | | | 18. Emplean la modulación y el volumen de voz para reforzar la comunicación. | | | | | | |
| | | | | 19. Están satisfechos con la comunicación existente. | | | | | | |
| | | | | 20. Sienten que se comportan muy bien en la mayoría de las conversaciones. | | | | | | |
| Compensación Laboral | Motivación | 17 | 5 | 21. Conocen y respetan las diferencias y la de los otros. | | | | | | |
| | | | | 22. Demuestran confianza en sí mismo. | | | | | | |
| | | | | 23. Se realizan felicitaciones en actos públicos por parte de la dirección del hospital. | | | | | | |
| | | | | 24. Se sienten orgullosos de percibir emociones positivas por parte del personal de enfermería. | | | | | | |
| | | | | 25. Reciben una compensación salarial acorde a mis habilidades y experiencias. | | | | | | |
| | Reconocimiento | 17 | 5 | 26. El trabajo es evaluado en forma justa. | | | | | | |
| | | | | 27. Disfruta de las vacaciones otorgadas al año. | | | | | | |
| | | | | 28. Están satisfechos con el horario asignado en su jornada laboral. | | | | | | |
| | | | | 29. Se agrupan en sociedades de ayuda mutua. | | | | | | |
| | | | | 30. Muestra disconformidad o descontento que un trabajador expresa respecto de algo o alguien. | | | | | | |

Elaborado por la investigadora: Karen Bendezu

ANEXO 05: MATRIZ DE INSTRUMENTO – VARIABLE Y: SATISFACCIÓN LABORAL

| DIMENSIONES | INDICADORES | 100 % | PESO 36 | ITEMS | VALORACIÓN | | | | | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS |
|---|---|-------|---------|--|------------|-----|-----|-----|---|---|
| | | | | | N | C N | A V | C S | S | |
| Condiciones físicas y/o materiales | Ambiente físico laboral | 13.8 | 5 | 1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores. | | | | | | Técnica: encuesta |
| | | | | 2. El ambiente donde trabajo es confortable. | | | | | | |
| | | | | 3. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable. | | | | | | |
| | | | | 4. en el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente. | | | | | | |
| | | | | 5. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. | | | | | | |
| Beneficios laborales y/o remunerativos | Beneficios sociales | 11.1 | 4 | 6. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo. | | | | | | Instrumento : escala. |
| | | | | 7. Me siento mal con lo que gano. | | | | | | |
| | | | | 8. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable. | | | | | | |
| | | | | 9. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas. | | | | | | |
| políticas administrativas | Normas institucionales | 13.8 | 5 | 10. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato. | | | | | | Variables satisfacción laboral: Escala de satisfacción laboral SL-SPC |
| | | | | 11. La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando. | | | | | | |
| | | | | 12. Me disgusta mi horario | | | | | | |
| | | | | 13. El horario me resulta incómodo | | | | | | |
| | | | | 14. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias. | | | | | | |
| Relaciones sociales | Interacción con miembros de la organización | 11.1 | 4 | 15. El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones | | | | | | |
| | | | | 16. Me agrada trabajar con mis compañeros. | | | | | | |
| | | | | 17. Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo. | | | | | | |
| | | | | 18. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo | | | | | | |
| Desarrollo personal | autorrealización | 16.68 | 6 | 19. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser. | | | | | | |
| | | | | 20. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente. | | | | | | |
| | | | | 21. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo. | | | | | | |
| | | | | 22. Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo. | | | | | | |
| | | | | 23. Mi trabajo me hace sentir realizado(a). | | | | | | |
| Desempeño de tareas | Valoración de las tareas asignadas | 16.68 | 6 | 24. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a). | | | | | | |
| | | | | 25. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra. | | | | | | |
| | | | | 26. Me siento realmente útil con la labor que realizo. | | | | | | |
| | | | | 27. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia. | | | | | | |
| | | | | 28. Mi trabajo me aburre. | | | | | | |
| | | | | 29. Me gusta el trabajo que realizo. | | | | | | |
| Relación con la autoridad | Apreciación valorativa de los jefes | 16.68 | 6 | 30. Me siento complacido con la actividad que realizo. | | | | | | |
| | | | | 31. Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s). | | | | | | |
| | | | | 32. Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo. | | | | | | |
| | | | | 33. Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo. | | | | | | |
| | | | | 34. La relación que tengo con mis superiores es cordial. | | | | | | |
| | | | | 35. No me siento a gusto con mi jefe. | | | | | | |
| | | | | 36. Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo | | | | | | |

Elaborado por la investigadora: Karen Bendežù

ANEXO 06: INSTRUMENTOS DE RECOJO DE INFORMACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
(Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA)
FACULTAD DE EDUCACIÓN-UNIDAD DE POSGRADO

CUESTIONARIO DIRIGIDO A DIRECTIVOS - PERSONAL ADMINISTRATIVO:
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

OBJETIVO: Determinar la relación existente entre la Gestión del Talento Humano y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School” San Juan de Lurigancho–Lima, 2019.

DIRECTIVOS () DOCENTE() PERSONAL ADMINISTRATIVO()

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará una lista de preguntas. En cada pregunta debe elegir una de las cinco opciones que la acompañan. Marca la respuesta con un (X).

1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. A VECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE

| DIMENSIONES | ITEMS | VALORACION | | | | |
|--------------------------------------|---|------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Comportamiento organizacional | La Institución tiene una misión clara. | | | | | |
| | La visión de la institución genera entusiasmo y motivación entre nosotros. | | | | | |
| | Tiene una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro. | | | | | |
| | Existe flexibilidad para pedir permiso y faltar a trabajar. | | | | | |
| | Trabajan para lograr los objetivos estratégicos de la Institución | | | | | |
| | Respetan el reglamento interno | | | | | |
| | En la institución. se generan alternativas para la solución de problemas. | | | | | |
| | Existe confianza entre compañeros | | | | | |
| | Los directivos comparten espacios para tomar decisiones importantes. | | | | | |
| Comunicación | Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización | | | | | |
| | Mantiene comunicación permanente con sus compañeros, con los pacientes, directivos, otros trabajadores de la institución y los padres de familia. | | | | | |
| | Sostienen relaciones de cooperación y armonía con los diferentes estamentos de la institución. | | | | | |
| | Los directivos contribuyen a la solución racional de las situaciones conflictivas que se presentan en las diversas esferas de la actividad institucional. | | | | | |
| | Los directivos evitan conflictos personales y si se presentan lo resuelve de manera pronta y amigable. | | | | | |
| | Participa en equipos de investigación, colegio de enfermeras, deportivo y recreativo. | | | | | |
| | Cumplen en forma oportuna los compromisos derivados de participación en esos grupos | | | | | |
| | Hasta la fecha, las técnicas de comunicación interpersonal son la clave del éxito. | | | | | |
| | Emplean la modulación y el volumen de voz para reforzar la comunicación. | | | | | |
| | Están satisfechos con la comunicación existente. | | | | | |
| | Sienten que se comportan muy bien en la mayoría de las conversaciones. | | | | | |

| | | | | | | |
|-----------------------------|---|--|--|--|--|--|
| Compensación Laboral | Conocen y respetan las diferencias y la de los otros. | | | | | |
| | Demuestran confianza en sí mismo. | | | | | |
| | Se realizan felicitaciones en actos públicos por parte de la dirección del hospital. | | | | | |
| | Se sienten orgullosos de percibir emociones positivas por parte del personal de enfermería. | | | | | |
| | Reciben una compensación salarial acorde a mis habilidades y experiencias. | | | | | |
| | El trabajo es evaluado en forma justa. | | | | | |
| | Disfruta de las vacaciones otorgadas al año. | | | | | |
| | Están satisfechos con el horario asignado en su jornada laboral. | | | | | |
| | Se agrupan en sociedades de ayuda mutua. | | | | | |
| | Muestra disconformidad o descontento que un trabajador expresa respecto de algo o alguien. | | | | | |

¡Muchas gracias por su colaboración!



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
(Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA)
FACULTAD DE EDUCACIÓN-UNIDAD DE POSGRADO

CUESTIONARIO DIRIGIDO A PERSONAL ADMINISTRATIVO:
SATISFACCIÓN LABORAL

OBJETIVO: Determinar la relación existente entre la Gestión del Talento Humano y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School” San Juan de Lurigancho–Lima, 2019.

DOCENTE() PERSONAL ADMINISTRATIVO()

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará una lista de preguntas. En cada pregunta debe elegir una de las cinco opciones que la acompañan. Marca la respuesta con un (X).

1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. A VECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE

| DIMENSIONES | ITEMS | VALORACION | | | | |
|---|--|------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Condiciones físicas y/o materiales | La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores. | | | | | |
| | El ambiente donde trabajo es confortable. | | | | | |
| | La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable. | | | | | |
| | en el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente. | | | | | |
| | Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. | | | | | |
| Beneficios laborales y/o remunerativos | Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo. | | | | | |
| | Me siento mal con lo que gano. | | | | | |
| | Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable. | | | | | |
| | Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas. | | | | | |
| Políticas administrativas | Siento que recibo de parte de la empresa mal trato. | | | | | |
| | La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando. | | | | | |
| | Me disgusta mi horario | | | | | |
| | El horario me resulta incómodo | | | | | |
| | No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias. | | | | | |
| Relaciones sociales | El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones | | | | | |
| | Me agrada trabajar con mis compañeros. | | | | | |
| | Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo. | | | | | |
| | La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo | | | | | |
| Desarrollo personal | Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser. | | | | | |
| | Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente. | | | | | |
| | Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo. | | | | | |
| | Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo. | | | | | |
| | Mi trabajo me hace sentir realizado(a). | | | | | |
| Desempeño de tareas | Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a). | | | | | |
| | La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra. | | | | | |
| | Me siento realmente útil con la labor que realizo. | | | | | |
| | Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia. | | | | | |
| | Mi trabajo me aburre. | | | | | |
| | Me gusta el trabajo que realizo. | | | | | |
| Relación con la Autoridad | Me siento complacido con la actividad que realizo. | | | | | |
| | Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s). | | | | | |
| | Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo. | | | | | |
| | Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo. | | | | | |
| | La relación que tengo con mis superiores es cordial. | | | | | |
| | No me siento a gusto con mi jefe. | | | | | |
| | Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo | | | | | |

Fuente: ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL / SPC – por Sonia Palma.